



越秀房地產投資信託基金

YUEXIU REAL ESTATE INVESTMENT TRUST

根據香港法例571章證券及期貨條例第104條獲認可之香港集體投資計劃

股份代號：00405



越秀
房託

2005-2021

成就財富

環境、社會及管治報告 2021



武漢

廣州

上海

杭州



16 越秀房託
2005-2021



目錄

2	關於越秀房產基金
3	關於本報告
5	董事會聲明
6	董事長的話
9	年度專題
10	可持續發展管理
	企業管治和商業道德
	風險管理及內部監控
	可持續發展管治
	可持續發展目標
	可持續發展政策
26	重要性評估
	持份者溝通
	重要性議題
31	與環境融合，推動低碳營運
	踐行綠色投資
	營運綠色建築
	深化綠色租賃
	營造綠色社區
	應對氣候變化
53	與夥伴攜手，實現共贏發展
	提供卓越服務
	攜手租戶成長
	負責任供應鏈
	助力行業發展
75	與員工並肩，成就美好職業
	員工權益保障
	人才吸引與留存
	員工發展與培訓
	職業安全與健康
93	與社會共生，共創和諧社區
97	展望
98	可持續發展表現概覽
	政策列表
	績效列表
106	標準及索引
108	意見反饋表

關於越秀房產基金

越秀房地產投資信託基金(「越秀房產基金」, 00405.HK)於2005年12月21日在香港聯合交易所(「聯交所」)上市, 為全球首隻投資於中華人民共和國(「中國」)內地物業的上市房地產投資信託基金。

越秀房產基金的管理人為越秀房託資產管理有限公司(「管理人」), 其在房地產投資、資產管理及資本運作領域擁有豐富的專業及實踐經驗, 通過積極有效管理資產及拓展業務, 為基金單位持有人帶來長遠穩定的投資收益。管理人致力成為專注於商業房地產市場, 具備持續性的資產增值能力、商業營運能力、資本運作能力, 並處於行業領先地位的專業化資產管理機構。

物業組合

越秀房產基金旗下物業業態涵蓋寫字樓、零售商場、專業服裝市場、酒店及服務式公寓等。管理人多用途使用物業的同時, 實施積極而審慎的投資策略, 物色國內經濟高增長城市核心區域的優質商業項目和配套資源, 透過持續提升租戶質素和資產規模, 為越秀房產基金注入新的增長動力, 為基金單位持有人帶來持續穩定的回報。

於2021年12月31日, 越秀房產基金之物業組合共有九項, 分別為位於廣州的白馬大廈單位(「白馬大廈」)、財富廣場單位及若干停車位(「財富廣場」)、城建大廈單位及若干停車位(「城建大廈」)、維多利廣場單位(「維多利廣場」)、廣州國際金融中心(「國金中心」)、越秀金融大廈(「越秀金融大廈」), 位於上海的越秀大廈(「越秀大廈」), 位於武漢的武漢越秀財富中心、星匯維港購物中心及若干停車位(「武漢物業」)及位於杭州的維多利商務中心單位及若干停車位(「杭州維多利」), 物業產權總面積共約1,183,284.3平方米。關於基金旗下物業的更多信息請參閱越秀房產基金2021年年度報告「物業組合」章節(第39頁)。物業估值報告請參閱2021年年度報告第129頁。

於報告年度內, 越秀房產基金將各物業的租賃管理及推廣服務職能(合稱為「租賃代理」)轉授予廣州白馬商業經營管理有限公司(「白馬商管」)、廣州越秀怡城商業運營管理有限公司(「怡城商管」)及廣州越秀資產管理有限公司(「廣州資產管理」)。租賃代理的職員為資深的專業人員, 深耕市場多年, 對中國的商用物業租賃、市場推廣及租賃管理均擁有豐富的經驗。關於租賃代理的更多信息請參閱2021年年度報告「租賃代理」章節(第94頁)。

為保持良好的經營態勢, 穩定現有客戶及引進優質客戶, 管理人每年有計劃地對部分物業進行更新改造。物業保值增值, 為租金最大化創造堅實基礎, 保障投資者的利益是我們資本性改造的宗旨及目標。關於資本性改造的更多信息請參閱本報告相關章節。

關於本報告

概覽

本報告為越秀房產基金第六份獨立的环境、社會及管治(「ESG」)報告，重點披露越秀房產基金2021年在環境、社會及管治方面的理念、重要措施和成效。有關越秀房產基金2021年在可持續發展重要範疇(環境、經濟/市場、僱傭、社區)年度進展，本報告均已提供。

稱謂說明

為了便於表述及閱讀，本報告中「越秀房產基金」「基金」代指「越秀房地產投資信託基金」；「管理人」代指「越秀房託資產管理有限公司」，按照信託契約管理越秀房產基金。因此，報告內容中的「公司」指「越秀房地產投資信託基金」及「越秀房託資產管理有限公司」。視具體文義，「我們」指「越秀房地產投資信託基金」「越秀房託資產管理有限公司」及獲職能轉授者個別或統稱。除另有指明外，本報告所使用的詞彙與越秀房產基金二〇二一年年度報告(「年報」)所界定者具有相同涵義。

編製依據

機構	指引、準則或建議
香港聯交所	《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)
全球報告倡議組織(「GRI」)	核心準則
氣候相關財務披露工作小組(「TCFD」)	治理、戰略、風險管理、指標和目標

編製過程

本報告內容按照一套系統性程序而釐定，報告編製過程包括識別重要的持份者、識別和排列ESG相關的重要議題，決定報告的邊界，收集相關材料和數據、對資料進行整理和檢視、編製報告內容等。

關於本報告

匯報原則

本報告編製過程遵循香港聯交所「ESG報告指引」四大匯報原則。

原則	回應
重要性	管理人聘請第三方專業機構結合基金業務特點，同時通過持份者溝通來識別當前的ESG重要性議題，並將結果提交管理人的董事會（「董事會」）審批，最終確定對基金而言重要的ESG議題，作為編製ESG報告的基礎並透過報告予以回應。
量化	本報告在可持續發展工作小組的統籌下，已建立數據收集工具以記錄及監察各項環境及社會指標，並建立了數據獲取與覆核機制。在適用的情況下，本報告披露年度對比資料，讓持份者了解基金的ESG管理進度。
平衡	本報告不偏不倚地呈報基金的ESG表現，除了披露工作成果外，亦討論了在相關議題上的改進空間和計劃。
一致性	合理可行情況下，本報告的量化信息採用與過往一致的方式測算和披露，以便持份者可分析及評估本基金於不同時期的績效。倘若數據收集範圍變化、數據更新或測算方式變更（如有），會相應附帶說明供報告使用者參考。

範圍及邊界

本報告覆蓋範圍為越秀房產基金2021年1月1日至12月31日（「本年度」「報告年度」）旗下所有物業，報告部分內容可能適當超出上述期間。除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。本報告集中披露ESG信息，部分內容需與年報一併閱讀。

越秀房產基金於2021年12月23日成功收購越秀金融大廈。基於實際管理原則，越秀金融大廈不納入2021年ESG績效數據統計範圍。

審閱及批准

報告中所使用數據均來自管理人、基金及其下屬控股公司。本報告由可持續發展工作小組編寫，經可持續發展領導小組審閱，獲管理人的董事會批准。

獲取及回應本報告

本報告包括中、英文兩個版本，若內容有出入，請以中文版本為準。電子版本報告已上載香港聯交所披露易和越秀房產基金網站 www.yuexiureit.com。如閣下對越秀房產基金的環境、社會及管治表現有任何意見或建議，歡迎電郵至 yxft.ir@yuexiureit.com。

董事會聲明

對ESG事宜的監管

董事會負責聽取ESG有關事宜的討論結果，負責監督基金ESG風險、機遇及策略管理；負責批准ESG相關政策和制度；負責批准ESG相關目標，並監督目標進展；負責批准ESG報告。

參與ESG事宜的過程

為貫徹落實基金可持續發展方針，在董事會指導下，管理人在管理層面建立了可持續發展領導小組，在執行層面建立了可持續發展工作小組和物業可持續發展實踐團隊。各層面依既定職責開展工作，根據ESG工作進展每季度向相關董事委員會提交報告。各董事委員會依照既定職責聽取和討論ESG相關匯報，並向董事會匯報。審核委員會負責審議ESG風險和機遇、目標進展等相關議題；財務及投資委員會負責審議資本性改造、綠色金融等相關議題；披露委員會負責審議ESG報告、信息披露等相關議題；薪酬及提名委員會負責審議企業管治、人力資源管理等相關議題。

重要性議題和目標

在可持續發展領導小組指導下，可持續發展工作小組每半年圍繞ESG議題展開多方位風險評估及重要性分析，檢視得出重要性議題並提交董事會審批。可持續發展工作小組圍繞重要性議題，基於科學原則和營運實況，制定短、中、長期可持續發展目標，提交可持續發展領導小組審批。管理人亦會結合國際趨勢、同業對標和工作進展，每年總結、檢視和匯報目標表現。可持續發展目標及表現經董事會審批後，透過年報、ESG報告和官網等渠道對外披露。

董事長的話

2021年是中國「十四五」規劃的開局之年，也是經濟長期持續健康高質量發展打基礎、聚動能的關鍵之年。在新發展格局下，管理人砥礪前行，洞察市場動能、行業市場、產業結構等變化，針對不同業態制定租賃政策，帶領基金穩中求進，決心為基金單位持有人交出一份穩定回報的答卷。

本人很高興謹代表越秀房產基金管理人之管理團隊，欣然向閣下呈報越秀房產基金2021年度環境、社會及管治報告。

林德良
主席



主動求變，穩健經營

報告期末，基金旗下物業估值達到約人民幣423.95億元，成功收購越秀金融大廈實現跨越式發展。基金全年收入總額約人民幣17.97億元，同比增長2.2%，期末出租率約92.0%。全年分派總額約人民幣7.98億元，同比增長23.0%；每基金單位分派約0.2451港元，同比增長6.9%，按2021年12月31日基金單位收市價3.23港元計算年化分派收益率約為7.59%。我們在2021年年報詳細報告了過去一年的業務回顧、財務回顧和未來展望。

深度踐行可持續發展理念

作為可持續發展生態的一員，我們堅持踐行「創造可持續價值」的理念，致力為持份者創造長遠價值。在董事會直接領導下，管理人已經建立完整而有效率的可持續發展管治架構，不斷完善和夯實ESG制度建設和管理工作，將ESG與現有業務模式和管控制度有機融合。

我們持續深化可持續發展目標管理，基於科學目標，循序漸進制定短、中、長期的節能減排目標。透過跨部門緊密聯繫，集思廣益，維持協調高效和可持續發展。我們維持與價值鏈各持份者的積極連接和緊密合作，重視和協調各持份者的意見與建議，持續關注並不斷提升我們的可持續發展表現。

本年度，我們連續第六年發佈獨立的《環境、社會及管治報告》（「ESG報告」），多方向持份者展現我們的ESG管理策略和成效。與此同時，我們積極與媒體、ESG評級機構和專業組織保持溝通和聯繫，加深彼此了解，ESG表現獲得資本市場多維認可。

為國家「雙碳」目標貢獻力量

應對氣候變化已成為全球共識。過去一年，全球圍繞氣候變化議題召開包括聯合國氣候變化大會（「COP26」）在內的多個國際性會議，中國圍繞「雙碳」（即爭取2030年實現「碳達峰」和2060年實現「碳中和」）目標持續為各行各業出台政策和指引，身體力行推動目標實現。2022年2月舉辦的北京冬季奧林匹克運動會（「北京冬奧會」）是迄今為止第一個「碳中和」冬奧會，舉世矚目。香港聯交所年內亦發佈數項與氣候變化相關的指引。

我們深刻感受到低碳發展環境已經來臨。我們在風險管理框架中深度融合氣候風險，持續將旗下物業打造成為綠色建築。透過推廣綠色公約、應用能量循環技術和精細化能耗管理措施、深度融合數字化技術，我們將綠色低碳的理念貫徹到旗下物業的日常營運管理中，致力管理和減少建築物碳足跡。與此同時，我們將ESG元素注入投資策略考慮之中，年內成功收購的越秀金融大廈是一座獲得國際認證的綠色建築標桿，有效提升了基金旗下物業組合的綠色建築佔比，是我們走可持續發展之路的重要里程碑。

董事長的話

與多方攜手共創高質量發展

我們深信，可持續發展不單包括建築的環保和健康性能，人的體驗和參與同樣十分重要。

對租戶，我們通過各業態的創新賦能、區域升級和生態打造，為租戶提供多方位支持。通過不斷加深對資產營運的思考，我們創新樓宇經濟發展模式，提出「智慧+健康+社群」核心理念，整合樓宇產業鏈，打造城市「數字化樓宇經濟生態圈」，實現企業客戶之間的互聯互通，決心攜手夥伴共贏。

對顧客，我們持續在旗下物業內營造綠色低碳的氛圍，透過舉辦各類活動倡導大眾堅持健康生活方式，減少使用一次性用品。

對員工，我們嚴格保障員工權益，在公司內部構建民主平等溝通渠道，提供豐富多元發展培訓、具有市場競爭力的薪酬福利和晉升渠道，注重員工成長，關注身心健康，成就員工美好的職業生涯。

對社區，我們透過與政府部門和公益組織合作，提供場地舉辦各類公益活動，同時身體力行，積極投身無償獻血和物資捐贈等活動當中。

未來展望

2022年，中國堅持穩中求進總基調，全面貫徹新發展理念。國家經濟將向高質量發展持續邁步，綠色低碳的持續發展新格局將進入快車道。面對複雜多變、挑戰重重的經營環境，我們審慎樂觀和滿懷信心。在穩健和可持續的管理策略指導下，我們透過把握「雙循環」下新經濟增長點，打造各業態第二增長曲線，致力推動經濟效益和社會效益的最大化。作為內地房產基金領域的先行者和開拓者，我們將繼續用實際行動向各持份者兌現「追求卓越、永無止境」的決心與承諾。

藉此機會，我謹代表越秀房產基金衷心感謝各持份者對基金的一貫關心和支持！

林德良
主席

年度專題

立足粵港澳大灣區，緊握綠色發展機遇

作為中國南方最大城市及廣東省政治、經濟及文化中心以及交通樞紐，廣州的城市發展始終得到中國政府頒佈的政策大力支持，當中包括《粵港澳大灣區發展規劃綱要》及《一帶一路倡議》。

自2005年上市以來，越秀房產基金將可持續發展理念融入投資決策與日常營運之中，旗下財富廣場、城建大廈和維多利廣場先後獲得廣州市天河中央商務區管理委員會和香港品質保證局(「HKQAA」)授予「樓宇可持續發展指數驗證標誌」。2012年，基金成功收購廣州國際金融中心，透過融合國際管理標準持續提升大廈能源管理效益，帶領大廈先後獲得LEED EBOM V4鉑金級認證、樓宇可持續發展指數驗證標誌、BOMA中國建築管理卓越認證(「BOMA中國COE認證」)和BOMA國際360認證。

可持續發展理念植根於管理人資產管理哲學中。一方面，管理人立足粵港澳大灣區(廣州)，佈局高發展潛力城市(上海、武漢、杭州)，致力推動旗下物業資產價值最大化，為基金單位持有人創造最佳回報，經濟發展成果廣受認可。截至目前，基金已獲得穆迪、標普、惠譽等三大國際信用評級機構出具投資級評級。另一方面，管理人倡導並致力推動環境綠色發展和社會共融發展，樂於聆聽不同聲音和評價，期望做得更好。我們的可持續發展機遇和管理成效持續獲得包括MSCI(明晟)、標普全球、香港品質保證局在內全球主流ESG評級機構的關注。本年度，基金連續四年獲得MSCI ESG評級「B」；連續兩年獲得香港品質保證局可持續發展評級「A」；2021年度標普全球企業可持續發展評估(「CSA」)整體得分30，領先全球房地產同業平均水平，管治／經濟、環境、社會三大範疇全面持續提升。

2021年度，基金成功收購越秀金融大廈，其坐落於廣州天河中央商務區中心的珠江新城核心區，擁有LEED EBOM V4鉑金級認證、鉑金級WELL V2中期認證和中國綠色建築三星認證，是廣東省乃至全國綠色建築標桿之一，綠色資產價值得天獨厚。成功收購越秀金融大廈後，基金成為中國香港和新加坡上市房產基金中持有最大估值中國內地資產組合的房地產投資信託基金。與此同時，基金在廣州資產組合佔比和綠色建築佔比均進一步擴大，將更好地捕捉粵港澳大灣區帶來的發展機遇。

可持續發展管理

過去一年，管理人在董事會主導下持續鞏固可持續發展架構和工作體系，遵循P(計劃)、D(執行)、C(檢查)、A(處理)循環，將可持續發展的理念和工作貫穿始終，堅定推進我們在可持續發展上的三大原則：

經濟共贏發展

為租戶和顧客提供卓越產品服務、為員工提供和諧工作環境、為基金單位持有人提供持續穩健回報，與持份者一起創造更大經濟價值。

環境綠色發展

踐行綠色租賃，推進節能環保營運，應用綠色節能科技，爭取成為行業前列的綠色標桿，走綠色可持續發展之路。

社會共融發展

在發展的過程中融入社區、關注民生、關懷弱勢社群，充分發揮我們的平台和資源優勢，讓社會享受發展成果。

2021年，基金穩中求進，在可持續發展多個方面取得里程碑式突破：

綠色投資

收購越秀金融大廈後，獲得LEED金級或以上認證綠色建築產權面積佔比進一步提升至56%。

綠色金融

與星展銀行(香港)簽訂首筆由其負責協調的綠色俱樂部貸款，價值48億元港幣。

目標管理

首次發佈短、中、長期可持續發展目標和實現路徑，參考TCFD建議梳理氣候風險。

外部評價

2021年度，基金首年參加全球房地產可持續評估基準(GRESB¹)即獲得綠色「三星」評級；同時獲得2021年度公開披露「A」評級，為該標準下的最高級別。



¹ 全球房地產可持續評估基準(Global Real Estate Sustainability Benchmark，簡稱GRESB)是一家全球公認的評估和對比房地產和基礎設施企業在ESG方面表現的評選機構。

2021年基金及旗下物業獲得多項榮譽：

層面	獎項／榮譽	頒獎單位／機構
基金	* 2021年度商業不動產投資管理機構表現獎	* 觀點指數研究院
	* 2021上市公司卓越大獎	* 信報
廣州國際金融中心	* 超甲級商務寫字樓	* 廣州市商務局
	* 2021年度運營管理最佳實踐獎(城市綜合體)	* COMIN中國
	* 2021年亞洲不動產獎	* Asia Property Guru
越秀金融大廈	* 超甲級商務寫字樓	* 廣州市商務局
	* 2021年度運營管理最佳實踐獎(綠色建築)	* COMIN中國
廣州四季酒店	2021福布斯旅遊指南五星級酒店，連續七年蟬聯此殊榮	福布斯旅遊指南
白馬大廈	* 全國商品交易市場訊息化建設示範單位	* 中國市場學會批發市場發展委員會
	* 產業推動獎	* 廣東省服裝服飾行業協會
	* 中國商品市場百強	* 中國社會科學評價研究院
維多利廣場	金獅20年公益夥伴	廣州慈善會、信息時報社
越秀財富中心	2021年亞洲不動產獎	Asia Property Guru
杭州維多利	第十屆(2021-2022年度)「廣廈獎」	中國房地產業協會、住房和城鄉建設部住宅產業化促進中心

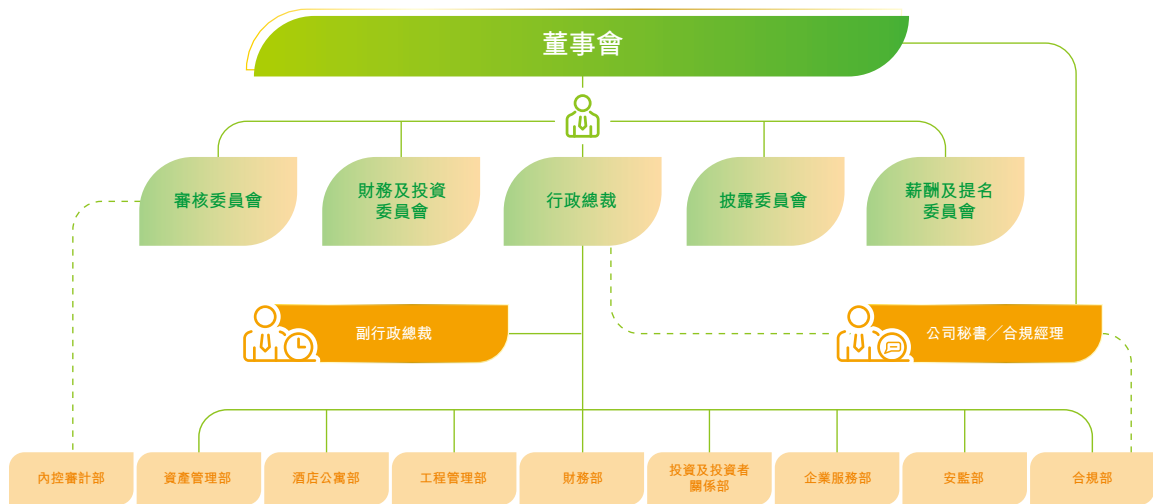
可持續發展管理



企業管治和商業道德

管理人鼓勵以透明方式營運越秀房產基金，並輔以內部監察與制衡，以評定管理人的業績表現。管理人亦已就基金的管理及營運採納其合規手冊（「合規手冊」），當中包括維持高水平的企業管治的重大政策及程序。於報告年度內，管理人對基金的管理遵守合規手冊的條文。

管理人架構



董事會多元化

管理人深知董事會成員多元化對提升企業管治水平具有重要意義，力求董事會在決策過程中能夠具備多元化的背景經驗及恰當的知識。按照《企業管治守則》的要求，管理人在合規手冊中制定了董事會成員多元化政策。薪酬及提名委員會每半年定期檢討董事會組成和多元化政策落實情況。

董事會在甄選成員候選人時，會綜合考慮包括（但不限於）年齡、性別、文化、教育背景、專業經驗、技能、學歷背景及服務年限等多種因素，始終堅持用人唯才的原則，在確保基金業務有效運作的前提下保持適當平衡和多元。

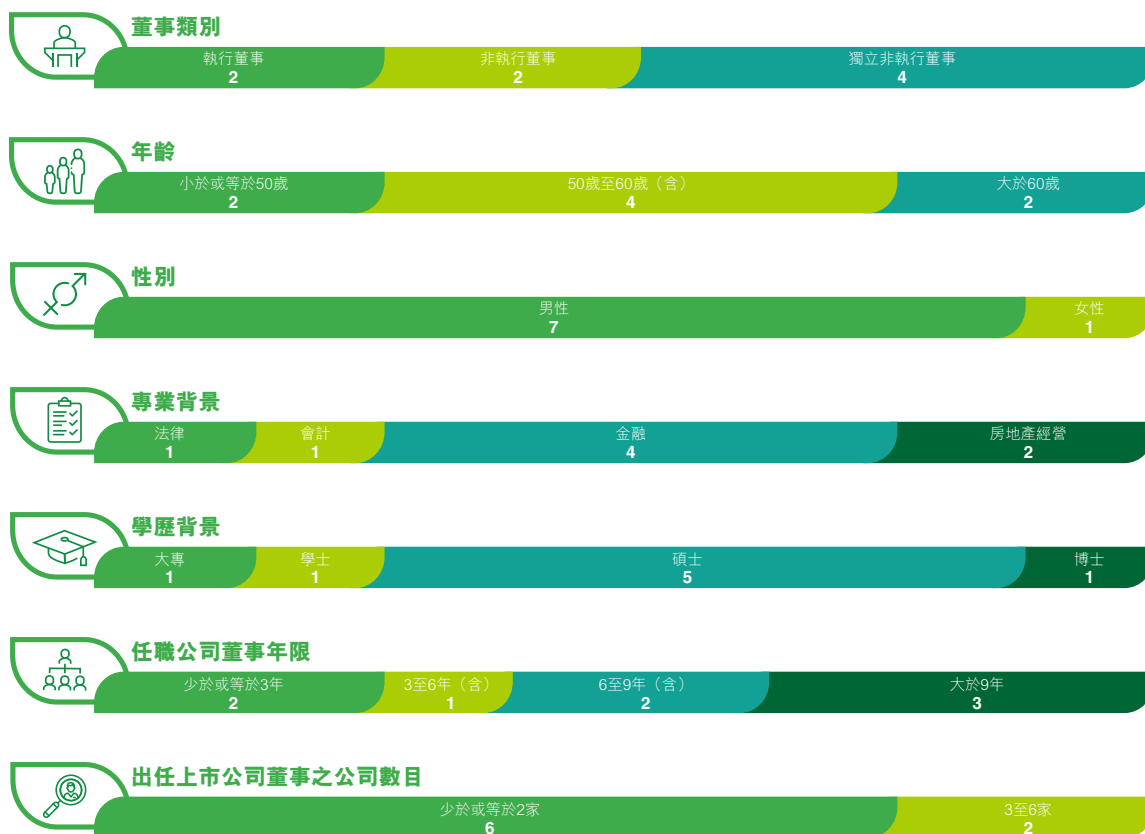
於報告期末，董事會成員中，女性董事佔比13%；獨立非執行董事佔比50%，每年依照合規手冊所載標準書面確認獨立性。管理人認為，董事會在人員組成、規模及結構方面滿足基金業務運作的需求，各成員具有資深經驗和多元化知識，投入足夠的時間與精力履行公司董事的職責，帶領越秀房產基金穩步向前。關於企業管治的更多資料，請參閱越秀房產基金2021年年度報告「企業管治」章節（第96頁）。

(1) 董事會成員

姓名	職位
林德良先生	主席、執行董事及行政總裁
區海晶女士	執行董事及副行政總裁
李 鋒先生	非執行董事
曾志釗先生	非執行董事(於2021年3月4日獲委任)
陳志安先生	獨立非執行董事
陳志輝先生	獨立非執行董事
張玉堂先生	獨立非執行董事
陳曉歐先生	獨立非執行董事

附註：程九洲先生於2021年3月4日辭任執行董事及副行政總裁。

(2) 董事會結構



關連人士交易管理

管理人在合規手冊中明確關連人士交易管理要求，細化制定實施《關連租約管理業務指引》，圍繞關連人士交易管理建立了完整機制，涵蓋建立關連人士信息庫、全面識別各類關連人士交易、關連人士交易合同管理、豁免額度監控、獨立估值、依職權多層審批、定期匯報、信息披露、獨立檢查和專項審計等主要環節，確保關連人士交易活動合規開展。關連人士交易報告請參閱2021年年度報告第110頁。

可持續發展管理

薪酬政策

基金由管理人管理，管理人董事及高級行政人員的一切袍金及薪酬均由管理人承擔。管理人薪酬及提名委員會由獨立非執行董事擔任主席，每年檢討全體員工及董事的僱傭條款及條件，以及就人力調配計劃、薪酬、退休政策及方案提供建議。薪酬及提名委員會亦負責持續檢討董事會及其委員會的架構、規模及組成方式，並提名及推薦董事任命、連任或撤換。倘獲連任或被撤換的董事為薪酬及提名委員會成員，則該董事必須在討論該項議程時避席。

行政總裁對基金整體可持續發展負責，薪酬與可持續發展管理成效掛鉤。行政總裁同時擔任安全生產第一責任人，安全管理直接與其績效掛鉤。各部門負責人職能範圍內風險管控情況與其績效掛鉤。

反貪污和反商業賄賂

越秀房產基金和管理人高度重視透明度、獨立、問責、負責、公平和合規，嚴格遵守相應法律法規的要求，並在公司內制定了一系列廉潔規範，致力於確保資產透明化、管理流程化及支出合理化，明確廉潔和反商業賄賂是各方必須嚴格遵守的行為「紅線」。公司針對反貪污與反商業賄賂制定了內部監察機制，對各類職權相關違法、違規、違紀行為，或給公司聲譽、經濟等方面造成較大損失的失職行為，進行密切的監督和嚴厲的處理。反貪污與反商業賄賂的內部規章制度、培訓、監督機制覆蓋董事、僱員(全職/實習)、前線運營商和各類外包商。於報告年度，管理人沒有發現或知悉任何已確認的商業賄賂事件，亦沒有出現針對公司或其僱員有關商業賄賂的公開法律訴訟。

(1) 制度與機制

管理人持續完善內部各項規章制度，透過預防、監督及獎懲措施，保證公司所有營運點均恪守商業道德，鞏固廉潔的企業文化。管理人目前已制定了《合規手冊》《反洗錢工作指引》《風險偏好管理辦法》《內部審核實施辦法》等合規管理體系文件，密切監測和管控各類合規風險，並建立了監督匯報機制。管理人亦已設立處理利益衝突的程序，所有董事和僱員均需嚴格遵守。

(2) 獨立監督與舉報者保護

管理人每年對已制定的反貪污與反商業賄賂相關政策進行檢視，適時完善制度內容和管轄範圍，亦已建立並維護獨立監督機制。對接獲的舉報、各類檢查／審計發現的違規事件／內控缺陷，秉持公正客觀原則，根據調查結果責成有關部門、酒店及服務式公寓或前線運營商及時跟進，制定整改／優化方案並落實。過程中如識別出違法、違紀或違反商業道德的情況，則按既定機制上報並調查處理。

專業範疇

合規管理

機制和運作

- 合規部負責合規管理職能，由公司秘書／合規經理領導，每半年向審核委員會和董事會提交合規報告。
- 合規管理人員單獨或同時持有律師(中國香港、中國內地)、企業法律顧問(中國)、註冊會計師、稅務師等專業資格。
- 按照合規手冊的要求，合規部每季度對前線運營商開展合規檢查，檢查範圍100%覆蓋基金旗下物業，亦每半年要求管理人職能部門開展合規自評並提交報告。
- 結合實際需要，合規部不定期組織各類面向管理人職能部門、酒店及服務式公寓和前線運營商的合規培訓，並組織合規知識測試。
- 管理人面向公司內、外設立了舉報專線和信箱，由合規部指派專人負責管理，接受各類舉報信息並對信息來源和舉報者信息嚴格保密，以確保其受法律保護和遠離干擾。

可持續發展管理

專業範疇

內部監控

機制和運作

- 內控審計部負責風險管理及內部監控職能，工作直接向審核委員會匯報，具有獨立性。
- 內部審計人員單獨或同時持有律師(中國內地)、企業法律顧問(中國)、註冊會計師、會計師、稅務師、國際註冊內部審計師等專業資格，並每年參加繼續教育，具備專業勝任能力。
- 依照《內部審核實施辦法》，內控審計部每年不定期對管理人職能部門、酒店及服務式公寓和前線運營商開展內控測評／專項審計，接受各類舉報信息並對信息來源和舉報者信息嚴格保密，以確保其受法律保護和遠離干擾。
- 內部審計工作目標每五年覆蓋管理人職能部門、酒店及服務式公寓和旗下物業前線運營商至少一次。2018年至2021年的四年期間，管理人的內部審計工作已100%覆蓋管理人職能部門、酒店及服務式公寓和旗下物業前線運營商，符合既定目標，審計建議100%獲得接納和落實。

外部審計和監督

- 根據《上市規則》，管理人每年聘請獨立核數師對基金中期財務報表進行審閱，對年度財務報表進行審計。《獨立核數師報告》請參閱2021年年度報告第177頁。
- 管理人對基金的管理受信託人監督，《信託人報告》請參閱2021年年度報告第86頁。



合規管理為基金穩健發展保駕護航

2021年11月，越秀房託執行董事及副行政總裁區海晶女士向管理人所有僱員及旗下物業前線運營商主要負責人員開展題為《資產管理：基金上市準則》的主題培訓，講解香港聯交所《上市規則》和《房地產投資信託基金守則》的最新要求，以監管要求講解和案例研究的方式，多角度講解合規管理對基金穩健發展的重要性。



培訓照片

(3) 僱員商業道德培訓

管理人要求僱員作出廉潔承諾，亦每年組織開展商業道德培訓，並要求酒店及服務式公寓和前線運營商切實做好廉潔宣傳和培訓。管理人不時開展專項督查，杜絕損害基金整體形象的事件發生。本年內，管理人、酒店及服務式公寓和旗下物業前線運營商開展反貪污及反商業賄賂主題培訓累計約1,171小時。

(4) 供應商反賄賂

管理人強調供應鏈廉潔管理，所有供應商均需要遵守我們的供應商管理政策，我們對任何存在廉潔瑕疵的供應商或潛在合作單位「零容忍」。管理人對所有新納入供應商庫的公司圍繞信譽程度、服務口碑、資質認證、合規記錄等範疇展開綜合考察，如發現違法違紀記錄將「一票否決」。我們每年對當年存在合作記錄的供應商考核評價至少一次，確保其持續遵守我們對供應商管理的相關要求。於報告年度，管理人沒有發現或知悉任何已確認的與供應商反賄賂相關事件或訴訟。

可持續發展管理



資本性改造工程廉潔風險管理

為做好各物業資本性改造合同工程的廉政建設，管理人在開展招標採購活動過程中，採取多重措施防範廉潔風險：

- ① 發出招標文件時，要求投標人簽署提交《投標聲明》，保證不存在與其他單位圍標、串標等行為，承諾不出讓投標資格，不向招標人或評標委員會成員行賄，否則將承擔相應法律後果。
- ② 評標過程中，隨機選取員工擔任廉潔監督員，對評標全過程進行監督和確認。評委在相關部門隨機選取，嚴格按照評標標準對各投標人開展評價並確認。
- ③ 簽訂合同時，要求合同相對人與公司簽定《廉政協議》，保證不向公司員工提供或許諾提供回扣、手續費、佣金、介紹費等，以獲取任何的商業機會。
- ④ 合同簽訂後，內控審計部不定期開展招標採購專項審計，發揮監督功能。

(5) 反洗錢

管理人建立了反洗錢工作機制。對於租賃業務，我們根據客戶身份識別規則開展客戶身份識別與核對工作，建立了租賃管理系統用以登記和維護客戶及其代理人的工商信息和身份基本信息，妥善留存相關人士的有效身份證件或其他身份證明文件的影本或影印件。我們亦在租賃合同中納入「反洗錢條款」，要求租戶聲明其提交公司的一切資金來源合法，承諾其提交備案的身份資料真實且可靠。對於投融資事務，管理人委託境內外律師或合資格專業人士展開盡職調查，確保有關經濟活動合法、合規，同時依照金融機構要求提交反洗錢相關問卷和材料。於報告年度，管理人沒有發現或知悉任何已確認的與反洗錢相關事件或訴訟。

知識產權保護

我們尊重知識產權，視商標、品牌等知識產權為重要的資產，由資產管理部統一管理，竭力保護業務活動中涉及各類知識產權，所有僱員不得複製或傳播任何未經授權的版權材料，避免侵佔版權擁有者的權利。倘

若發現侵犯知識產權的情況，我們會第一時間採取彌補措施，包括撤回相關材料或作出補償等。於報告年度，管理人沒有發現或知悉任何已確認的與侵犯知識產權相關事件或訴訟。



保護知識產權，助力品牌孵化

基金旗下物業白馬大廈作為中國品牌孵化基地，多年來堅持打造原創設計品牌。2021年，白馬大廈持續進行各類原創品牌扶持活動，累計18個原創設計師品牌參與活動，大力營造支持原創的氛圍。在舉辦活動之餘，為更嚴格地保護原創客戶的知識產權，白馬大廈邀請工商局在場內進行知識產權宣貫活動，更與專業版權保護第三方機構合作，為客戶提供專業且具有法律效力的版權保護服務。

反不正當競爭

我們深刻明白良性競爭可提高效率及推動創新，並可確保服務品質及提升顧客體驗。管理人推崇所有業務活動均以誠信及公平方式進行，以獲取業務合作夥伴、租戶、投資者及公眾的信任。根據《競爭條例》，我們禁止反競爭行為，主動識別競爭常規中的風險並制定管控措施，將招投標規定明確列入內部制度，亦會每年獨立檢視採購管理流程。於報告年度，管理人沒有發現或知悉任何已確認不遵守有關反不正當競爭的法律及規例的行為。

風險管理及內部監控

有效的風險管理是基金實現策略目標的保障。為了維持更有效及高效率的業務經營及持續的業務增長，管理人體系化地釐定業務風險及制定治理架構、管理流程及管理抓手。管理人風險管理方針致力於提前識別業務相關風險，加強事前管控，規避可能造成的不良影響。此舉有助於保障風險處理的及時性，落實管理責任與風險監控工作，把握風險相應帶來的機遇，以更好地改善業務營運。

可持續發展管理

「三道防線」

管理人遵循三道防線的風險管控框架(「ERM」)，制定和實施《風險偏好管理辦法》，已建立貼合基金營運各個方面的風險台賬和風險指標體系。於報告期內，風險主動管理、風險監測與匯報、風險獨立監督等機制有效率運作，沒有發生重大風險事件。



第一道防線

管理人職能部門、酒店及服務式公寓和前線運營商

依照職責範圍主動管理各類風險，每季度監測和報告風險事件和指標。風險類別涵蓋收益風險、利率風險、匯率風險、流動性風險、聲譽風險、合規風險、人力資源風險、安全生產風險、信息安全風險等主要範疇。



第二道防線

風險管理

- 負責制定和維護風險指標體系，結合年度經營計劃設定監測閾值，每季度計算和監測指標結果，每半年檢視閾值的有效性。
- 利用信息技術手段收集、匯總和監測各類風險事件，利用情景測試、風險圖譜等手段分析各風險之間的關聯，持續評估各類風險的發生可能性和影響程度。
- 對風險管理計劃予以定期監察並加以完善，檢視風險管控手段和緩減措施。
- 每季度向審核委員會提交風險管理報告，審核委員會負責把控整體風險管理。董事會於每季度召開一次或以上會議(如有必要)，負責審閱風險報告和基金的主要程序所實施的內部監控工作是否有效且充分。



第三道防線

內部審計

- 每年年初以風險為導向制定當年的內部審計計劃，提交審核委員會審批。
- 依照計劃獨立開展工作，包括流程內控測評和專項審計，識別各類管理缺陷並相應提出/跟進有關整改/優化建議。
- 每半年向審核委員會提交工作報告。

ESG風險管理

我們深明ESG風險為整體風險管理不可或缺的一部分，管理人將ESG元素融入風險管理框架體系之中，識別ESG議題與相關風險之間的聯繫。ESG風險管理主要體現在兩個方面。

聯繫傳統風險和ESG風險	採納TCFD建議
將氣候變化風險中的洪澇、颱風、高溫等實體風險，與物業安全與健康等ESG議題整合，納入安全生產風險日常監測與匯報。	識別和梳理氣候變化可能帶來的潛在風險，並制定風險應對措施。相關內容詳見本報告「應對氣候變化」章節。

可持續發展管治

我們深信可持續發展管治是基金實現可持續發展目標的基石。在穩健的可持續發展管治架構下，董事會積極參與ESG事宜，各管治層級明確工作範疇、流程和重點，並在實際運行中總結經驗，不斷提升，以權責分明的架構實現可持續發展的常態化管理。在報告期內，管理人維持涵蓋各層級的可持續發展管理架構有效率運作。



可持續發展管理

層級

董事會及 董事委員會



組成

執行董事、非執行董事、
獨立非執行董事

職責

董事會主導ESG風險、機遇和信息披露的討論，監督ESG工作進度，並對ESG管理體系和信息披露承擔責任。各董事委員會根據職責範圍負責ESG相關議題的討論

可持續發展 領導小組



組長：林德良先生(行政總裁)
成員：區海晶女士(副行政總裁)、
關志輝先生(財務總監)

- 制定可持續發展的總體方針、策略和目標
- 調配各類資源支持可持續發展工作
- 向董事會和董事委員會提交工作報告
- 跟進／落實董事會決定的其他事項

可持續發展 工作小組



區海晶女士(副行政總裁)擔任組長，內控審計部統籌，各職能部門負責人參與討論，依照職責範圍推進相關工作

- 研究和落實可持續發展管理政策
- 對可持續發展現狀進行評估和匯報
- 規劃覆蓋短中長期可持續發展工作方案
- 監督可持續發展工作的進度
- 向可持續發展領導小組提交工作報告
- 跟進／落實可持續發展領導小組指派的其他事項

物業可持續 發展實踐團隊



管理人僱員、酒店及服務式公寓僱員、前線運營商

- 對物業相應環境、社會指標進行日常管理和統計
- 落實可持續發展政策和計劃
- 對相應指標進行週期性的匯報
- 提出日常管理上的改善建議
- 配合可持續發展工作小組其他工作

可持續發展目標

我們圍繞聯合國可持續發展目標(「SDGs」)²，基於科學目標³和中國「十四五」時期減碳目標和行動方案⁴，結合基金重要性議題，因地制宜，循序漸進，面向短、中、長期制定系列可持續發展目標，並採取多方位舉措推動目標實現。

範疇：■ 管治／經濟 ■ 環境 ■ 社會

我們的重要性議題	我們的可持續發展目標(邁向2030)	舉措、成效和計劃
反貪污和反賄賂	每年開展反貪污和反賄賂主題培訓，100%覆蓋管理人部門、酒店及服務式公寓和前線運營商	請參閱本報告「企業管治和商業道德」章節
ESG 風險管理	每年檢視ESG框架、政策和目標	
穩定價值創造	每年檢視風險管理框架、政策和目標	
反不正當競爭	每年檢視採購流程管控情況	
知識產權保障	持續開展知識產權保障相關宣傳和培訓	
產業發展	持續開展租戶賦能活動。透過持續參與專業論壇和行業協會等方式，促進行業發展	
能源管理	① 以2019年為基準，2025年或之前耗電強度 ⁵ 減少13.5% ② 2025年或之前完成制定2030年節電目標和行動方案	請參閱本報告「與環境融合，推動低碳營運」章節
水資源管理	① 以2019年為基準，2025年或之前用水強度 ⁶ 減少10% ② 2025年或之前完成制定2030年節水目標和行動方案	
應對氣候變化	① 以2019年為基準，2025年或之前溫室氣體排放密度 ⁷ 減少13.5% ② 2025年或之前完成制定2030年減排目標和行動方案	
廢棄物管理	① 堅持推廣無紙化辦公，推動日常營運產生的廢棄物 ⁸ 減少。2025年或之前制定2030年減廢目標和行動方案 ② 每年持續開展垃圾分類，持續委託有資質第三方100%處理有害廢棄物	

² 聯合國可持續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，指聯合國制定的17個全球發展目標。

³ 《巴黎協定》：致力於實現將全球平均氣溫上升幅度控制在低於工業化水準前2攝氏度的水平，並努力將其控制在1.5攝氏度的水平。

⁴ 中國《2030年前碳達峰行動方案》提及的2025年和2030年目標和行動方案。

⁵ 指物業公共區域和酒店及服務式公寓營運的外購電網用電耗量密度，按單位面積或房晚計算。

⁶ 指物業公共區域和酒店及服務式公寓營運的耗水密度，按單位面積或房晚計算。

⁷ 包括範圍1和範圍2，按單位面積或房晚計算。

⁸ 不包括資本性改造工程產生的廢棄物。

可持續發展管理

我們的重要性議題	我們的可持續發展目標(邁向2030)	舉措、成效和計劃
綠色租賃	① 持續推廣綠色公約，倡導綠色辦公 ② 持續推動綠色大廈認證／評選，提升綠色建築認證比例	
生物多樣性	將生物多樣性納入每年公益／宣傳活動的關注範疇	
可持續消費	持續倡導租戶和顧客減少使用一次性用品	
員工發展與培訓	① 員工每年人均接受培訓時長不低於36小時 ② 為100%新入職員工提供培訓	請參閱本報告「與夥伴攜手，實現共贏發展」、「與員工並肩，成就美好職業」、「與社會共生，共創和諧社區」等章節
員工吸引與留存	① 每年員工績效考核和績效溝通 ② 與學校保持聯繫，每年提供實習崗位	
員工權益與溝通	① 員工100%簽署書面勞動合同 ② 員工100%購買社會保險／勞動保險 ③ 每年組織僱員滿意度調查	
員工安全與健康	① 每年經確定因工作關係死亡人數為零 ② 每年為員工提供健康體檢	
社會公益	① 與社區保持聯繫，每年堅持為各類慈善公益活動提供場地 ② 與工會保持聯繫，持續強化志願者團隊建設	
信息安全保護	每年檢視信息安全管控機制	
物業安全與健康	① 每半年至少組織一次消防演練，100%覆蓋旗下物業 ② 每年設備設施安全隱患100%整改	
價值鏈社會責任	每年供應商100%評估和審查	
服務質量	年度第三方調查客戶綜合滿意度不低於90% ⁹	
客戶投訴管理	每年100%回應客戶投訴	
負責任營銷	持續開展消費者保護相關宣傳和培訓，保障消費者的合法權益	

⁹ 指綜合滿意度，適用於寫字樓、服裝專業市場和零售商場等業態。

可持續發展政策

我們決心以有規可循的可持續發展理念，負責任地推進我們的可持續發展目標。

合規手冊



管理人已在合規手冊中納入ESG管理要求，逐步建立並完善可持續發展政策框架，旨在為可持續發展工作融入日常營運提供清晰政策指導。

風險管理



管理人2021年度風險管理框架檢視時，參照TCFD的建議融入氣候變化要素，具體請參閱本報告「應對氣候變化」章節。

制度指引








管理人、酒店及服務式公寓和前線運營商制定各類可持續發展相關制度，涵蓋環境、社會以及管治等各主要範疇。我們持續檢視政策和制度應用情況，確保具體制度內容切實可行且富有效率。具體請參閱本報告「政策列表」章節。





重要性評估

我們與持份者保持日常聯繫和溝通，了解他們最新的關注點，亦會圍繞ESG議題展開多方位風險評估及重要性分析。我們透過監管要求解析、媒體研究、同業對標、問卷調研、物業實地考察等工作，檢視得出重要性議題，並作為環境、社會及管治報告的編製依據，確保ESG信息得到合理披露。

持份者溝通

基金旗下物業業態豐富多元，我們視租戶、顧客、員工、政府／監管機構、基金單位持有人及投資者、ESG第三方評價機構、供應商、媒體和社區等為主要持份者，溝通情況如下表所示。

持份者	他們的關注要點	我們的日常聯繫
 租戶 寫字樓、專業市場、零售商場的租戶	地理位置、內部環境、物業服務素質、安全設施、物業能耗、租金水平、商場人流量	定期走訪、滿意度調查、投訴熱線、常駐物管
 顧客 在零售商場、酒店、服務式公寓內享用服務的顧客	地理位置、商戶組合、物業環境、安全設施、物業交通便利性	投訴信箱、常規巡查、投訴熱線、滿意度調查
 員工 管理人僱員和基金僱員	薪酬待遇、發展空間、員工福利、晉升政策、培訓體系、企業聲譽、工作強度、企業內部溝通渠道	直接交流、員工信箱／熱線、培訓項目、考核評價、滿意度調查
 政府和監管機構 基金註冊、上市和營運地的當地政府及監管機構	遵守當地的法律法規、依法納稅、促進當地經濟增長、促進當地就業、產生正面的社會效益	保持聯繫、政策溝通
 基金單位持有人及投資者 現有基金單位持有人、金融機構及潛在投資者	股價、派息、財務情況、業務前景、未來發展計劃、企業管治、管理層選擇及聘用	基金單位持有人大會、財務資訊披露、投資者熱線／信箱、投資者關係路演 投資者關係報告請參閱2021年年度報告第127頁。

持份者	他們的關注要點	我們的日常聯繫	
ESG第三方 評價機構 	對基金ESG表現進行評價的獨立三方評價機構	信息披露、管治情況、風險管理、環境及社會效益	年報、ESG報告、網站／郵件溝通、ESG信息問詢回應
供應商 	為基金提供日常營運所需設備及服務的供應商	採購政策、供應商管理制度、公平交易、按時交貨、及時付款、溝通渠道、維持良好的夥伴關係	供應商考察、定期走訪、定期評價
媒體 	關注基金並對我們的營運表現及服務情況進行監督的媒體	在社會造成的影響、財務表現、未來發展方向、獲得的獎項	活動邀請、輿情關注、常態化溝通
社區 	基金旗下物業所在的社區、幫扶地區	物業的環境影響、物業內提供的休閒娛樂設施、為當地帶來的人流和機會、社會公益	公益活動、投訴熱線

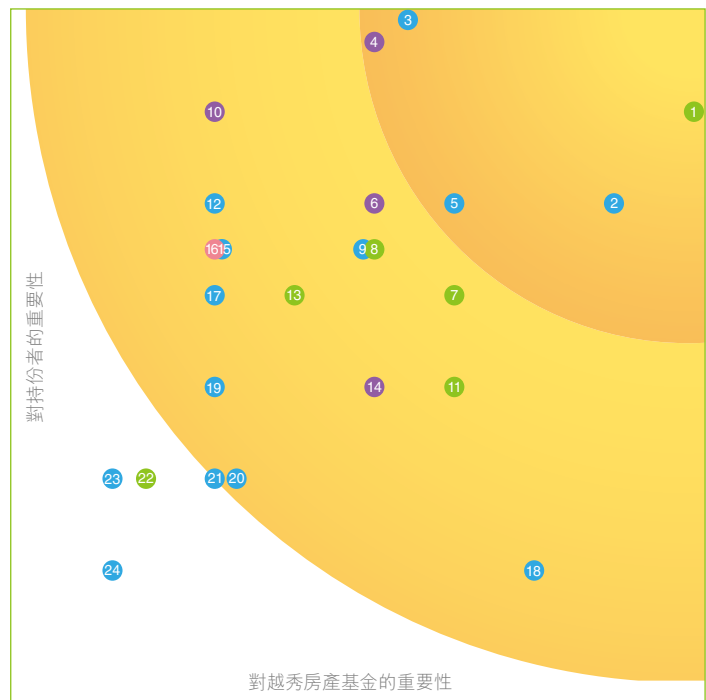
重要性評估

重要性議題

我們基於自身業務發展及行業特點，圍繞合規要求、投資者關注、ESG國際標準、同業關注和持份者關注的其他議題等角度，每半年開展多維度的重要性議題檢視。

管理人基於往年評估結果，綜合持份者日常聯繫情況，在ESG專業顧問的協助下開展議題檢視。我們先後組織線上、線下訪談合共12場次和多場電話溝通，圍繞環境、社會、管治三大範疇成立多個焦點小組。我們最終識別並分析出24個對基金發展影響較大的可持續發展議題，涵蓋環境、社會、營運及僱傭四大維度。

根據檢視結果，本年度新增一項重要性議題，即ESG風險管理。同時，我們維持節能、節水、應對氣候變化、減廢、人才吸引與留存、價值鏈社會責任等議題的重要性，積極回應國家對高質量發展的要求。



- 環境
- 僱傭及勞動常規
- 營運慣例
- 社會

重要性議題列表、目標和成效

序號	議題	所屬範疇 (依照ESG報告指引)	目標和成效 (本報告相關章節)
1	能源管理	環境	深化綠色租賃
2	穩定創造價值	營運慣例	可持續發展管理
3	反貪污和反賄賂	營運慣例	反貪污和反商業賄賂
4	員工吸引與留存	僱傭及勞動常規	人才吸引與留存
5	ESG風險管理	營運慣例	風險管理及內部監控
6	員工發展與培訓	僱傭及勞動常規	員工發展與培訓
7	應對氣候變化	環境	應對氣候變化
8	廢棄物管理	環境	深化綠色租賃
9	價值鏈社會責任	營運慣例	深化綠色租賃 負責任供應鏈
10	員工安全與健康	僱傭及勞動常規	職業安全與健康
11	綠色租賃	環境	深化綠色租賃
12	信息安全保護	營運慣例	提供卓越服務
13	水資源管理	環境	深化綠色租賃
14	員工權益與溝通	僱傭及勞動常規	員工權益保障 人才吸引與留存
15	服務質量	營運慣例	提供卓越服務
16	社會公益	社會	支持社區發展、安全和公益
17	物業安全與健康	營運慣例	安全建築
18	產業發展	營運慣例	攜手租戶成長 助力行業發展
19	知識產權保障	營運慣例	知識產權保護
20	客戶投訴處理	營運慣例	滿意服務
21	反不正當競爭	營運慣例	反不正當競爭
22	生物多樣性	環境	營造綠色社區
23	負責任營銷	營運慣例	負責任供應鏈
24	可持續消費	營運慣例	營造綠色社區





與環境融合 推動低碳營運

我們致力於在營運過程中減少對環境的影響，同時結合業務特點將可持續發展理念融入日常經營邏輯中，積極開展綠色租賃與低碳營運工作。在嚴格遵守國家和地區「雙碳」政策及有關環境保護的法律法規基礎上，將可持續管理的工作思路內化於內部相關管理制度之中，對旗下物業進行標準性指引與規範性指導。未來，我們將繼續堅持綠色發展之路，繼續將「與環境融合，推動低碳營運」的方針貫徹到營運的每一方面。

本章節回應的SDGs議題



與環境融合，推動低碳營運

本章節ESG重要性議題以及對應的內部管理政策

議題	內部管理政策
能源管理	《環境監測指引》《環境因素識別評價指引》 《環境保護工作指引》《公共能耗控制指標》 《能耗管理實施細則》《國金中心標準作業流程》
綠色租賃 應對氣候變化	《綠色公約》《裝修守則》《國金中心標準作業流程》 《應急預案演練計劃》《應急包配置指引》《國金中心標準作業流程》
水資源管理	《能耗管理實施細則》《公共能耗控制指標》《國金中心標準作業流程》
廢棄物管理	《廢棄化學品管理程序》《國金中心標準作業流程》

目標管理

目標設置	2021年進度回顧	下階段計劃
詳見「可持續發展目標」章節	<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體(範圍1+範圍2)總排放量：同比減少7% 節能降耗相關工程資本性投入：239萬元人民幣 經確認違反廢棄物管理相關規例事件：0 	<ul style="list-style-type: none"> 持續加強各物業能源消耗的統計分析，融合國際標準 推進節能、節水、減排、減廢目標實現 持續推進各物業開展綠色宣傳與環保公益活動 持續開展綠色建築提升與認證推廣活動

踐行綠色投資

我們將ESG表現納入潛在投資物業評估考慮範圍，對物業所具備的環境評價報告與綠色建築設計認證進行調查和評價，著重關注建築物環保效益，確保建築滿足各所在地的環境評估政策與要求。

報告期內，越秀房產基金成功收購了越秀金融大廈，該物業擁有LEED EBOM V4鉑金級認證、鉑金級WELL中期認證、中國綠色建築三星級認證，是中國華南地區綠色建築標桿之一。相關收購議案獲得獨立基金單位持有人96.24%高票通過。

營運綠色建築

指引和機制

嚴格有效的管理與逐步完善的機制是我們實現「綠色租賃」的重要支柱。我們對旗下各物業內部環境管理加以規範及指導，夯實能耗管理機制。



工作指引

具體請參閱本報告「政策列表」。



工作機制

成立節能降耗工作組，確立工作組架構及職責分工，涵蓋資源使用記錄、監測、反饋和目標調整全過程。



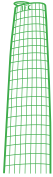





日常實踐

具體請參閱本章內容。

與環境融合，推動低碳營運

綠色建築認證

我們在營運綠色建築方面付出的努力成果豐碩並獲得廣泛認可。截至報告期末，基金旗下物業已先後獲得多項綠色建築相關認證或獎項。當中，獲LEED金級或以上認證的綠色建築產權面積佔比56%，我們目標將獲得國際綠色建築標準認證的面積比例進一步提升至70%以上。

物業名稱	綠色建築認證／獲獎情況
廣州國際金融中心 	<ul style="list-style-type: none"> • BOMA國際360認證 • BOMA中國COE認證 • LEED EBOM V4鉑金級認證 • 獲得廣州市天河中央商務區管理委員會和香港品質保證局授予的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」
越秀金融大廈 	<ul style="list-style-type: none"> • LEED EBOM V4鉑金級認證 • 鉑金級WELL中期認證 • 中國綠色建築三星級認證
財富廣場 	獲得廣州市天河中央商務區管理委員會和香港品質保證局授予的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」
城建大廈 	<ul style="list-style-type: none"> • 獲得廣州市天河中央商務區管理委員會和香港品質保證局授予的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」 • 廣州市建築節能與牆材革新示範工程
維多利廣場 	獲得廣州市天河中央商務區管理委員會和香港品質保證局授予的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」
杭州維多利 	獲得國家二星級綠色建築設計標識

綠色建築亮點

廣州國際金融中心

- 🔦 **玻璃幕牆**：採用中空雙銀LOW-E玻璃，能有效地阻擋70%紫外線，傳熱系數低於普通玻璃50%，有效降低空調能耗。
- 🔦 **環境綠化**：超過1萬平方米，綠化率約33%。
- 🔦 **空氣質量**：配備了VAV系統、集中式送風系統、新風加風機盤管系統、VRV系統等四類空調系統。內部空氣經過靜電除塵，G3粗效過濾、F7中效淨化、光催化殺菌處理。

越秀金融大廈

- 🔦 **玻璃幕牆**：通過幕牆通風器代替普通公共建築的開窗來實現自然通風效果，比傳統的幕牆採暖時節約能源42%-52%，製冷時節約能源38%-60%。
- 🔦 **自然採光**：採用全隱框雙銀鍍膜LOW-E夾膠中空(充氬氣)超白玻璃幕牆，自然採光率達到62.56%。
- 🔦 **空氣質量**：VAV空調系統、國際新風系統、淨化系統、即時監控系統四大空氣系統，定時監測CO₂含量。PM2.5阻截率達99%；甲醛／苯等去除率達90%；新風量達40立方米／人／時；室內殺菌效果高達99%。

節能低碳改造

我們對可持續發展目標進行分解，推行差異化管理手段，在旗下物業有針對性地持續鋪排綠色低碳的管控措施，碳足跡主要來自外購電力的消耗。截止目前，旗下各物業的照明系統已更新或逐步更新為LED照明，減少照明碳足跡。部分物業對空調開展集約分層式管理，實現樓棟製冷供熱節能管理。

與環境融合，推動低碳營運

業態	寫字樓	零售商場	服裝專業市場	酒店及服務式公寓
主要特點	<ul style="list-style-type: none"> — 高層建築物 — 企業客戶為主 — 服務標準高 — 安全標準高 — 設備設施特殊 — 廢棄物種類繁雜 	<ul style="list-style-type: none"> — 日常客流量大 — 面向社會大眾 — 租戶需求差異大 — 設備設施特殊 — 安全標準高 — 廢棄物種類繁雜 	<ul style="list-style-type: none"> — 日常客流量大 — 服裝業態為主 — 租戶需求差異大 — 設備設施特殊 — 安全標準高 — 廢棄物種類繁雜 	<ul style="list-style-type: none"> — 直接面向消費者 — 高端品牌定位 — 消費需求差異大 — 一流服務標準 — 提供餐飲服務 — 安全標準高
主要措施	<ul style="list-style-type: none"> — 照明系統改造 — 供水系統改造 — 設備節能改造 — 垃圾分類處理 — 節能環保宣傳 — 災害應急演練 	<ul style="list-style-type: none"> — 照明系統改造 — 供水系統改造 — 設備節能改造 — 垃圾分類處理 — 節能環保宣傳 — 環境綠化提升 	<ul style="list-style-type: none"> — 照明系統改造 — 租戶用電限額 — 設備節能改造 — 冷卻塔中水回收 — 垃圾分類處理 — 節能環保宣傳 	<ul style="list-style-type: none"> — 垃圾分類處理 — 用水效益管理 — 環保器材應用 — 環保理念倡議 — 環保服務選擇 — 環境綠化提升

報告期內，管理人開展武漢越秀財富中心空調冷凍水系統平層主管增加電動閥工程、武漢越秀財富中心及星匯維港購物中心冷熱源互通改造工程、廣州四季酒店供熱系統改造工程等節能降耗類資本性改造，累計投入約239萬元人民幣。



武漢物業冷熱源互通改造和空調冷凍水系統改造

(1) 冷熱源互通改造工程

通過改造，一方面保證商場持續供暖，另一方面可按需互通以降低能耗。經測試，互通時節能率達32.6%。

- 當商場鍋爐故障無法使用時可由寫字樓空調系統為商場供暖；
- 當寫字樓客戶申請加班空調時，從20時起由商場空調系統供應加班空調；
- 過渡季節商場高峰時段，由寫字樓空調系統為商場餐飲鋪供冷。

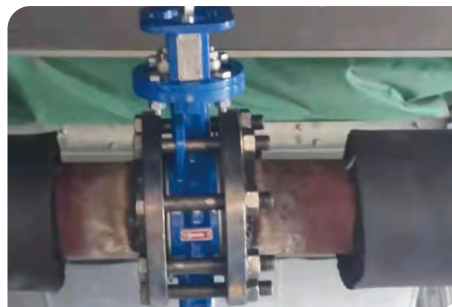
(2) 空調冷凍水系統平層主管增加電動閥工程

越秀財富中心透過新增電動閥門接入樓宇設備自控系統，以中央集控管理的方式實現中央空調按需供應。經對比電動平層閥投用前／後40天加班空調時段(20時至23時)空調系統能耗，同比減少約31.8%。

以上兩項改造工程每年預計可節省電量約26萬千瓦時，每年減少約159噸當量二氧化碳排放。



冷熱源互通



電動閥門




與環境融合，推動低碳營運

深化綠色租賃

我們堅守環境合規底線，嚴格遵循國家與地方頒佈的法律法規。旗下物業日常營運的水源為市政供水，在水源獲取上並無困難。我們透過加強能耗管控，完善資源管理機制，減少了低碳營運和綠色服務中的痛點。我們亦將客戶視作綠色發展的共同夥伴，透過舉辦各類綠色環保活動，引導客戶以更「低碳」的方式營運。

綠色公約推廣

報告期內，我們繼續對旗下物業按照綠色低碳營運程序進行指導和管理，將國際一流管理要求與公司標準化管理制度深度融合。自2019年起，管理人將綠色公約納入租賃合同附件，對租戶在裝修、營運等環節保持環保性能做出約定。2021年，管理人持續將綠色公約的要求推廣至旗下所有超甲級寫字樓。

對象	綠色公約	具體行動
 前線運營商	數據監測	數據分析和監測，發現異常會進行技術指導與支援
 租戶／顧客	環保裝修 節能運營／消費	倡議租戶使用綠色環保裝修材料，並監督檢查 用電、用水限額管理
 裝修人員	裝修活動	① 嚴禁使用環境危害較大的裝修材料，如油性漆、部分黏合劑等； ② 呼籲租戶在開啟二次裝修時選用符合環保技術要求與國家環保標準認證的裝修材料(譬如塗料、板材)； ③ 建築板材、設備與清潔劑、日常使用辦公紙張、打印機墨盒、清潔紙張等選用通過相關環保和安全認證的產品。

可再生能源應用

本年度，基金旗下各物業持續推進節能化技術改造和水資源回收利用等節能減排措施，通過創新節能節水的實施方案，提升資源使用效率，加強耗水、耗電痛點的排查，努力降低營運中的資源消耗。

專題：資源再生和能量循環

管理人要求旗下各物業根據自身營運狀況針對性制定符合實際情況的節能、節水方案，持續進行硬件設施的節能改造，普及節水水龍頭。旗下物業根據客戶工作和營業安排，合理控制照明、空調系統開閉的管理機制，同時積極回應政府對節約用電的號召，在特定時間關閉外牆幕燈，探索應用可再生能源。



可再生能源和技術應用

- 電梯電能回饋裝置：**廣州國際金融中心通過應用電梯電能回饋裝置，電梯空載上行和滿載下行的兩種情況下進入發電狀態，回饋供電至大廈其它用電設備使用，每年減少8%的電梯用電量。
- 太陽能充電桌椅：**廣州國際金融中心在室外設置了手機太陽能充電桌椅，通過頂部的光伏太陽能採光板產生電能，為燈箱廣告、手機及USB設備、照明提供電源。



現場照片



現場照片

與環境融合，推動低碳營運

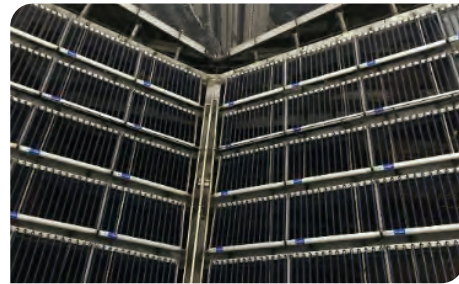


可再生能源和技術應用

- **太陽能路燈**：白馬大廈自2020年起在公共區域安裝應用太陽能路燈，截至2021年末，已累計投入使用6台。
- **太陽能集熱器**：越秀金融大廈天面配有太陽能集熱器，降低電熱水能耗，每天可供太陽能熱水約9.6立方米(60°C)，節約電量335千瓦時/年。



現場照片



現場照片



水資源循環再用

- **雨水回收**：旗下物業通過收集雨水用於衛生間沖廁、車庫沖洗、景觀補水等用途，達到節約用水目的。
- **空調冷凝水回收**：廣州國際金融中心設有空調冷凝水回收裝置，回收的冷凝水可再用於涼水塔供水，回收量約8,500立方米/年。



現場照片



現場照片

- **冷卻塔中水回收**：白馬大廈對冷卻塔改造，通過冷卻塔停機蓄水，並將蓄水盤內中水回收靜置，並對洗塔高壓水槍的抽水泵前做濾渣處理，將中水用於冷卻塔的清洗，節省用水1,200立方米/年。

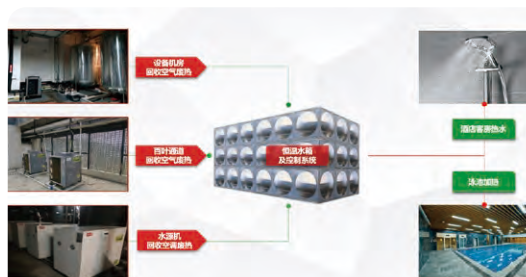


現場照片



熱量收集和循環利用

- 2021年12月，廣州四季酒店啟動塔樓熱水系統節能改造，預計2022年正式投入運行使用。透過安裝空氣源和水源熱泵熱水機組為客房提供生活熱水，同時產生的冷量輸入酒店空調系統，達到顯著節能效果。測算每年可節約天然氣用量逾30萬立方米，節約空調用電逾60萬千瓦時，約減少碳排放366噸／年。



- 廣州四季酒店亦對後勤區蒸汽供熱系統進行改造，透過將蒸汽交換罐系統改造為水源熱水泵和空氣源熱泵熱水系統，與空調冷凍水AB立管連接利用大樓中央空調餘熱，每年節省天然氣110,655立方米，約減少碳排放239噸／年。



現場照片

與環境融合，推動低碳營運

精細化管理

旗下物業嚴格執行ISO 50001能源管理體系，制定設備清單、用能基準指標，以日為單位對各主要用能設備通過冷量計量、電力監控、天氣情況進行精細化統計、分析。

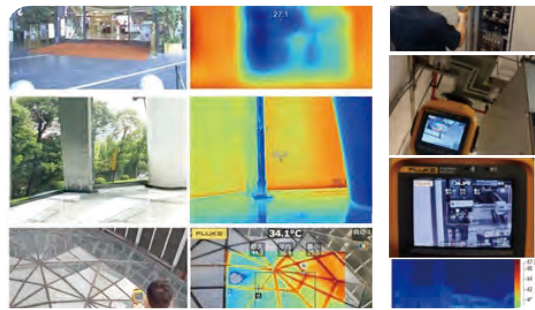
- 調整控制設備開機時間
- 調整製冷主機冷凍水設定值
- 調整裙樓夜間執行時間
- 調整末端空調風櫃開機時間
- 探測最佳二次泵運行頻率
- 排風機精細化控制
- 優化電梯派送模式



案例

應用紅外線成像技術排除能耗異常點

廣州國際金融中心定期採用紅外熱成像儀對建築圍護結構進行掃描，旨在對圍護結構漏洞進行檢測，避免大廈建築圍護結構存氣密性不嚴而導致冷量流失，增加能耗。同時，每月採用紅外熱成像儀對供配電系統的配電櫃、母線、線纜等設備進行掃描，避免接頭因接觸不良導致電阻增大能耗產生。



紅外線成像檢查

數字化監測

我們利用數字化平台對用電進行集約化和智慧化管理，實行每日監測、每月分析，識別節能管理提升空間。截至報告期末，數字化能耗監測覆蓋旗下物業產權面積77%。



案例

建築設備管理系統

廣州國際金融中心和越秀金融大廈均已配備建築設備管理系統(「BMS」)，通過將建築內的各類設備設施子系統的數據實時接入同一個監測平台，對各類設備的狀態即時、集中、關聯和數字化監測，當發現異常情況可及時反饋至相關工程人員，提高能源管理效率。



系統界面

數字化能耗監測平台



系統界面

武漢物業能源管理系統通過智慧化監控平台統籌區域性配電數據，以中央集控管理的方式，實現全區域的實時電氣視像化管理。系統通過預警機制、故障報警機制、事故分析機制加快工程人員對突發事故的處理能力，有效提升設備維護服務品質與故障處理應急速度。系統同時具備能耗分析功能。



與環境融合，推動低碳營運

廢棄物及排放物管理

基金旗下各物業在處理排放物時，嚴格遵守國家和地方的法律法規，堅決執行所在地垃圾分類的有關要求，對垃圾實行嚴格的分類儲存和處理，並聘請具備資質的第三方專業機構對垃圾進行專業處理。



生活污水

所有污水統一收集進市政污水管網並通過城市污水集中處理。



油煙廢氣

油煙廢氣的主要來自於旗下物業內的餐飲租戶和酒店公寓內的餐廳。我們專門配備了油煙處理設備，對餐廳油煙進行控制，符合廢氣排放相關規定。



固體廢棄物

遵循減量化、無害化原則，貫徹落實各地垃圾分類的法規條例，將油漆桶、硒鼓、打印機、墨水盒等有害廢棄物交由供應商或合資格第三方回收處理；

回收租戶廢棄辦公傢俱，包括辦公桌椅、金魚缸、沙發等，循環用於其他用途，致力提高廢棄物循環再用率。

全國垃圾分類政策至今已推行數年，報告期內我們繼續深入開展垃圾分類的有關工作，各物業積極與當地政府部門合作，嚴格執行垃圾分類標準，持續優化垃圾分類設施，並要求客戶對垃圾按照有關規定存放和處理，逐步培養客戶養成垃圾分類的習慣。報告期內，我們沒有發現或知悉經確認違反廢棄物和排放物處理相關規例的情況發生。

- 在大廈內設置分類垃圾桶；
- 在大廈內張貼垃圾分類指南；
- 在服務中心前台設立電池回收箱；
- 邀請垃圾分類專家開展相關講座。





武漢星匯維港購物中心開展垃圾分類宣傳和推廣

4月22日至25日期間，武漢星匯維港購物中心舉辦垃圾分類趣味活動，參與者成功分類垃圾或回收廢電池即可獲得禮品獎賞，旨在普及垃圾分類知識，號召大眾減少有害垃圾產生，保護地球。



活動海報



廣州四季酒店蒸汽鍋爐低碳排放環保升級改造

根據GB 13271-2014《鍋爐大氣污染物排放標準》和廣東省地方標準DB 44/765-2019《鍋爐大氣污染物排放標準》等環境保護標準，廣州四季酒店於2021年內完成兩台三浦CZI-2000WS型燃氣蒸汽鍋爐低碳排放環保升級改造(EGR低碳氧化物燃燒系統)。改造後鍋爐氮氧化物排放值 NO_x 由 $200\text{mg}/\text{m}^3$ 減為 $110\text{mg}/\text{m}^3$ 。

較改造前減排 **45%**

與環境融合，推動低碳營運

營造綠色社區

本年度，旗下物業圍繞低碳主題開展形式多樣的推廣和公益活動，積極回應「地球一小時」「世界地球日」「世界海洋日」。同時，客戶對於低碳環保等主題的關注也日益增加，這使綠色宣傳行之有效的同時，也讓我們與客戶在低碳環保方面形成了正向的循環和反饋。

- 辦公室隨手關燈
- 下班關電腦和拔插頭
- 減少使用一次性用品
- 無紙化辦公
- 上二樓、下三樓走樓梯
- 循環利用塑膠袋
- 「清盤行動」珍惜糧食
- 空調溫度設為26°C



案例

低碳主題活動

2021年4月起，財富廣場開展低碳減壓活動，旨在呼籲並組織大眾綠色出行，參與環保行動。通過健身+低碳的方式，鼓勵客戶融入綠色健康的工作和生活環境當中，讓地球更綠色，讓自己更健康。

2021年11月至12月期間，城建大廈與客戶開展了節能低碳大戰活動。通過「節能王者大比拼」「垂直馬拉松挑戰賽」「步行樓梯打卡排位賽」「線上用電知識競賽」等形式宣傳綠色理念，讓客戶加深了解節能環保措施，讓物業更具綠色低碳氛圍。



活動海報



廣州國際金融中心低碳、綠色主題系列活動

線上、線下綠色宣傳

4月，廣州國際金融中心在線上舉辦「城市綠意自然美集」地球日主題攝影展。6月8日「世界海洋日」期間，國金中心響應中國年度主題「保護海洋生物多樣性，人與自然和諧共生」，透過循環播放宣傳片和官方公眾號發起倡議：共同守護藍色海洋，保護海洋動物的藍色家園。

(一) 低碳生活

出門盡量使用公共交通工具，離開房間時隨手關閉電源，低碳生活方式不僅有助於改善全球環境，也會減緩海洋酸化的速度從而降低對珊瑚礁和海洋生物的威脅。

(二) 保護海洋環境

海邊度假時，將個人垃圾帶進垃圾桶或隨身帶走；不私自捕捉和傷害海洋動物；潛水時，不触碰珊瑚礁和其他海洋生物。

(三) 減少塑料制品的使用

出門盡量自帶水杯，使用一些環保、可回收材質的物品替代塑料瓶、塑料吸管、一次性塑料袋等塑料制品，做好垃圾分類，進行物品回收利用。

公益號召

「碳」索生活主題市集

12月13日，國金天地舉辦為期一周的「碳」索生活主題市集，活動吸引多家人氣品牌參與，包括花藝、香薰和有機輕食等，旨在倡導大眾從繁忙節奏中抽離，關注生活美好和健康細節。



活動照片

與環境融合，推動低碳營運



案例

廣州國際金融中心低碳、綠色主題系列活動

- 「**低碳生活，綠見未來**」論壇

12月16日，廣州國際金融中心主辦的「低碳生活，綠見未來」論壇圓滿舉辦，圍繞「30·60雙碳」「綠色建築與健康」等熱門話題展開討論和分享，BOMA中國、USGBC等國際綠色建築研究領域行業專家，活動吸引多家在國金中心辦公的領事館總領事，以及10餘家企業負責人和行業媒體等多位嘉賓參與。此外，透過本次論壇，廣州國際金融中心綠色健康委員會正式成立，旨在響應國家綠色環保政策，在企業和大廈內成立倡導綠色健康辦公環境的一個組織。



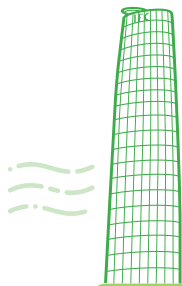
论坛暨绿色健康委员会启动会致辞 —— 林德良

- 越秀房托董事会主席及行政总裁
- BOMA中国副主席

以“智慧(INTELLIGENCE)+健康(CARE)+社群(COMMUNITY)”为核心理念的写字楼3.0产品应运而生，我们对写字楼的思考，从对物理空间的关注，逐渐跃升为对人本身的关注，希望通过楼宇经济发展模式的创新，焕新城市生活方式，激活区域经济高质量发展的新引擎。

高層致辭

應對氣候變化



獨特創新的筒中筒結構體系具有足夠的抗側剛度和優異的防風抗震性能。

——廣州國際金融中心

氣候風險及機遇

應對氣候變化是基金可持續發展的關鍵議題之一。我們致力應對氣候風險和捕捉高質量發展機遇。一方面積極主動採取措施減緩氣候變化，制定極端天氣應急預案並演練。另一方面著手制定策略適應氣候變化，提升服務標準和擴大低碳管理半徑。

本年度，我們加深對TCFD建議的研究和應用，旨在全面梳理氣候變化潛在風險，包括財務風險和非財務風險，將氣候風險深度融合至風險管理體系框架。往後，我們將進一步研究開展氣候情景分析。

過渡風險

種類	潛在影響	應對
政策和法律	中國「雙碳」目標驅動經濟轉型，監管機構致力倡導踐行ESG理念，系列政策和法規相繼出台，管理要求提升需要匹配資源投入。	<ul style="list-style-type: none"> — 對政策和監管要求保持關注，組織開展政策解讀和培訓活動。 — 持續提升能源管理效率，開展設備設施升級／改造，探索和普及可再生能源，檢視價值鏈碳足跡。 — 持續關注碳排放市場發展，關注溫室氣體自願減排證書動態。
技術	<ul style="list-style-type: none"> — 低碳新技術產品(如新能源汽車)推廣和普及，物業面臨改造以滿足服務需求可能導致成本增加。 — 現有高能耗設備設施或面臨提前報廢，相關設備資產可能面臨減少。 — 節能降耗改造和更新會產生新的成本投入，而節能技術的可靠性需要時間驗證。 	<ul style="list-style-type: none"> — 維持或提升物業內外的綠化環境和覆蓋度，根據氣候環境特徵選取當地耐寒、耐乾旱植物。 — 與政府機構、行業協會、科技團體、地產同業、ESG第三方評價機構等保持溝通和交流。

與環境融合，推動低碳營運

種類	潛在影響	應對
市場	<ul style="list-style-type: none"> 租戶消費偏好變化，建築環境績效可能影響租戶黏性，甚至影響資產價值。 責任投資理念驅動下，ESG表現成為投資機構和信用評級機構的考慮因素。 	<ul style="list-style-type: none"> 向租戶、顧客、員工、社區多渠道宣導節能減排、保護環境的理念。
聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 發生氣候相關安全事故會對形象產生損害甚至經濟賠償。 租戶和顧客對環保、健康環境的追求倘若不能有效滿足，可能影響客戶滿意度和黏性。 僱員對環保、健康工作環境的要求，倘若不能回應，可能影響僱員滿意度，影響員工穩定性。 	<p>實踐案例詳見本報告相關章節。</p>

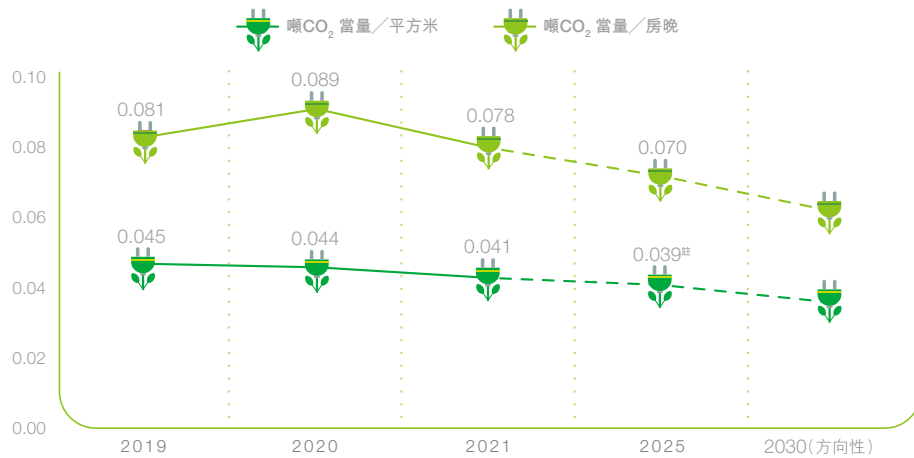
實體風險

種類	潛在影響	應對
急性	<p>颱風、洪水、高溫、蟲害等氣候變化相關極端氣候／災害，可能導致：</p> <ul style="list-style-type: none"> 物業安全受到急性威脅，安全管理成本上升； 供應鏈斷裂，採購成本增加； 服務中斷，影響經營收益； 資產減少，如因不滿足環保要求而提前報廢。 	<ul style="list-style-type: none"> 加深了解氣候變化對業務營運的影響及其相關風險與機遇。 制訂極端天氣管理方案和定期演練，應對因氣候變化導致的更頻繁的極端天氣事件。 制訂合適的工作流程和措施，以預防或減少氣候變化對旗下物業可能造成的破壞。
慢性	<p>溫室效應加劇、降水減少、海平面上升等慢性演變，可能導致：</p> <ul style="list-style-type: none"> 物業安全受到慢性威脅，尤其位於海邊、江河邊、颱風高發、乾旱地區的建築物； 能源結構轉變導致營運成本上漲，例如可再生能源成本一般較化石能源高； 工程成本潛在增加，例如物業改造投入環保標準更高的材料，而成本往往更高； 保險成本潛在增加，例如位於海邊、江河邊、颱風高發、乾旱地區的建築面臨更高的投保成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 制定遠程辦公和線上會議預案，為員工配備手提電腦。 各物業在財產安全和營運連續方面購買保險，定期檢視充足程度。 <p>實踐案例詳見本報告相關章節。</p>

氣候目標和路徑

經過多年提升，旗下物業能源耗用強度已大幅改善。在此基礎上，我們目標以2019年為基準，在2025年或以前耗電強度和碳排放強度(範圍1+範圍2)減少13.5%；目標進一步提升旗下物業獲LEED金級或以上認證(或同等國際認證)綠色建築面積比例至70%以上(2021年：56%)。此外，我們循序漸進地統計和測算範圍3(如租戶、供應商)碳排放數據。

我們深信，在國家統籌下社會各方緊密攜手，從能源生產結構出發，基於科學，因地制宜，循序漸進地推進系統化改革和創新，是有效應對氣候變化的關鍵路徑。基於科學目標和中國「十四五」時期減碳目標和行動方案，結合旗下各業態現階段的營運情況，管理人設定了減少溫室氣體排放的短、中、長期目標和實現路徑。



註：保留三位小數和四捨五入，此處精確數字為0.0389。

階段	目標	關鍵路徑
短期 (2025)	以2019年為基準，2025年或之前溫室氣體總排放密度(範圍1+範圍2，按每平方米或房晚計算)減少13.5%。	<ul style="list-style-type: none"> ① 提升能源管理效率 ② 設備設施升級/改造 ③ 探索採用可再生能源 ④ 檢視價值鏈碳排放
中期 (2030)	緊緊圍繞國家2030年「碳達峰」步伐，基於科學原則，在2025年或以前制定2030年減排目標和行動方案。	<ul style="list-style-type: none"> ① 能源管理效率達到最優 ② 提高可再生能源佔比 ③ 持續降低價值鏈碳排放
長期 (2060)	主動、有序融入零碳時代，為國家2060年實現「碳中和」貢獻力量。	<ul style="list-style-type: none"> ① 全面推廣可再生能源 ② 研究和考慮碳抵消方法，如溫室氣體減排證書等





與夥伴攜手 實現共贏發展

我們秉承「專業、穩健、卓越、共贏」的經營理念，不斷追求更高的服務品質、始終堅持合作共贏的策略，致力於為客戶、合作夥伴、行業同仁創造可持續的價值，實現共贏發展。

本章節回應的SDGs議題



與夥伴攜手，實現共贏發展

本章節ESG重要性議題以及對應的內部管理政策

議題	內部管理政策
客戶投訴處理	《客戶滿意度調查工作指引》《客戶意見管理工作指引》
服務品質	《客戶投訴處理工作指引》《國金中心標準作業流程》 《特殊人群服務標準指引》《裝修守則》《租戶關係管理業務指引》
物業安全與健康	《客戶來電業務工作指引》《國金中心標準作業流程》 《消防應急回應與處置工作指引》《安全生產資金投入指引》 《安全生產責任體系管理辦法》《消防演練工作指引》 《消防設備設施管理辦法》《安全生產操作規程指引》
隱私保護	《職業健康安全管理办法》《國金中心標準作業流程》 《資料保護通知及授權》《客戶資源管理業務指引》《國金中心標準作業流程》

目標管理

目標設置	2021年進度回顧	下階段計劃
詳見「可持續發展目標」章節	<ul style="list-style-type: none"> 第三方調研客戶滿意度：96% 客戶投訴處理：100% 消防演練：每6個月 安全保障類資本性改造工程累計投入：約892萬元人民幣 經營和形象提升類資本性改造工程累計投入：約2,659萬元人民幣 	持續提升全價值鏈客戶關係管理能力，致力為租戶和顧客提供高品質的產品、高水準的服務，維持較高的客戶滿意度

提供卓越服務

基金於報告期內維持多元化業態發展。一直以來，我們把客戶利益放在首位、充分了解客戶的需求、提供優質的服務及舒適的環境，客戶滿意度及信任度維持在高水平。

滿意服務

——國金雅詩閣公寓打掃房間時幫助客人把牙膏由下至上捋順置頂，讓客戶下次使用時能輕易擠出，貼心舉措收穫客人留言稱讚。

我們針對各業態物業特點，制定完善的客戶服務政策和服務體系，致力於為客戶提供更優質的服務體驗。我們每年聘請第三方機構開展客戶滿意度調研，並將有關結果反饋給旗下物業前線營運商，敦促完善或維持服務體系和質量。2021年，旗下物業第三方調研客戶滿意度取得96%的優異表現。

廣州四季酒店和國金雅詩閣公寓向客人提供餐飲服務。按照食品衛生有關監管要求，配備符合資質的食品安全管理員，所有從事餐飲工作的員工均持有有效的健康證明。各餐廳亦聘請具備專業資質的人士把關食品質量，確保食品安全。倘若接到客人對食品質量的意見或投訴，餐廳經理會第一時間跟進，了解客戶訴求和妥善處理。報告期內，食品安全責任事件零發生。



與夥伴攜手，實現共贏發展

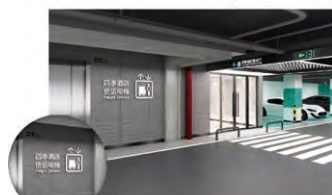
「YEService越商務」服務體系

2021年是旗下物業全面推行「YEService越商務」首年，成果斐然。圍繞「越智能」「越健康」「越關懷」「越便捷」「越共享」「越社群」六大價值體系中全方位向客戶提供卓越服務，為客戶提供環境舒適、安全高效、充滿人文關懷的樓宇服務。

越智能

廣州國際金融中心主動提升硬體設備並啟動全面提升形象與服務的改造。在落客區、尋車系統、垃圾分類區域、電梯等設備進行了智能化改造。同時，在服務和設施改造的同時也融入可持續發展觀念，與租戶共同踐行綠色辦公。

武漢越秀財富中心年內完成基於5G LampSite的5G全覆蓋，成為5G全覆蓋大型商業樓宇，打造智慧辦公氛圍，為提供更多智能化設備打下堅實基礎。結合新能源汽車普及，越秀財富中心亦引入了品牌電動車的超級充電樁，旨在讓租戶充分感受科技所帶來的便捷、智能體驗。



越秀財富中心實現5G全覆蓋，跨進5G時代
越秀財富中心 2021-12-31 10:00



越健康

(1) 天際農場

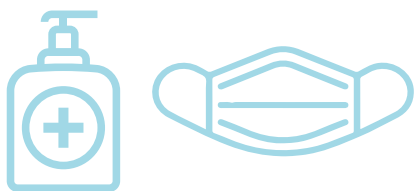
財富廣場和武漢星匯維港購物中心利用天台空間打造「天際農場」，讓租戶自行種植有食用價值的農作物，並有專人指導種植知識。「天際農場」一方面可以為物業增添綠化空間，另一方面亦能讓租戶切身體驗低碳健康的可持續生活方式。



天際農場

(2) 常態化防疫

在疫情防控常態以來，我們要求各物業在電梯、母嬰室、洗手間等密閉空間定期高頻消毒。同時，我們加大空調新風系統排風，定期清洗空調系統，並利用紫外線燈管、84消毒液對新風管、空調風櫃等進行消毒，加強空氣質量管理，確保租戶能夠在健康安全的环境下舒心辦公。



現場圖片

與夥伴攜手，實現共贏發展

零售商場人流量較大，疫情反覆下更需要做好防疫細節。維多利廣場要求顧客正確佩戴口罩並出示健康碼和體溫監測。對圍欄、門把手、電梯間按鍵、洗手間等顧客高頻觸碰、人流密集區域，每日進行消毒擦拭並增加消毒頻次。商場電梯旁及寫字樓的出入口均安裝免洗消毒液供顧客使用。我們亦要求各商戶按政府部門要求佩戴口罩與體溫檢測，對顧客進行體溫檢測並做好登記工作，對店面進行全面消毒。



現場照片



越關懷

城建大廈透過舉辦「趣出精彩，樂享生活」的主題趣味運動會活動，以個人賽與團體賽相結合的方式，倡導人們在繁忙工作中抽離出來，參與運動，放鬆心情，保持身心健康。



活動合照

IFC GUANGZHOU 广州国际金融中心

CARE FOR OVERTIME STAFF

加班护航站

暖饮 车牌登记 雨具 手电 充电 关心

时间 / TIME
22:00 ~ 06:00

扫码关注
广州国际金融中心服务号

至尊服务热线(HOTLINE): 020-88836666
www.gzifc.com

服務海報



廣州國際金融中心為夜間加班租戶開展護航服務。租戶向「專屬物業助理」提出加班入戶服務需求，即可將自己單元加入安全巡查路線。

與夥伴攜手，實現共贏發展

越便捷

(1) 無障礙設施

廣州國際金融中心持續開展特殊人群服務接待指引培訓，透過增設無障礙設施，如電梯按鍵盲文、無障礙停車位及無障礙通道等，彰顯人性關懷。



服務清單

(2) 愛心母嬰室

廣州國際金融中心在多樓層專門為物業內的哺乳媽媽設置乾淨、私密、舒適的愛心母嬰室，母嬰室配有舒適的哺乳椅、淨水機、冷熱水龍頭、智能耗材櫃、乾手機以及消毒櫃等設施。



母嬰室



隔音辦公艙

越共享

年內，廣州國際金融中心在辦公樓層增設共用式的隔音辦公艙，可供樓層所有辦公人員使用，讓人們免除噪音的干擾，找到安靜和高效的辦公環境。



越社群

年內，廣州國際金融中心持續透過舉辦「青少年科學夏令營」，在超高層設計、大樓空調主機、室內空氣監測系統、消防安全等幾個維度向青少年科普有關科學、技術、工程和數學的知識，旨在為青少年講解大樓背後的運作原理，開拓他們的建築視野。

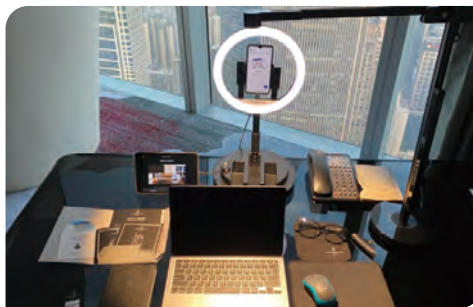
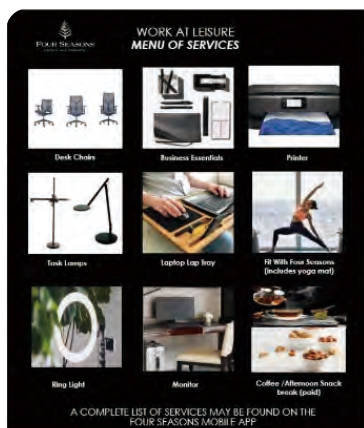


活動海報



廣州四季酒店Work at Leisure服務

廣州四季酒店考慮到商務客人的辦公需要，開發推出Work at Leisure服務，旨在為客人提供周到的商務辦公服務。客人可通過房間內的電子設備點選需要的附加服務，包括辦公用具、電腦設備、投影設施、列印設施等，確認後將由專人把所需物品遞送至客人房間。



服務清單和示例

與夥伴攜手，實現共贏發展



「同事對工作認真負責的態度以及對工作的熟練程度，深深感動了我。他們對工作兢兢業業的態度，也展示了貴公司的精神風貌。對你們表達我最誠摯的感謝！」

——城建大廈收到租戶報告廁所堵塞維修事宜後，連夜檢修廁所漏水點和清理污水至凌晨，收到租戶書面寄來感謝信。

投訴處理和反饋

我們非常注重客戶的反饋，融合數字化技術持續完善投訴處理制度和機制，每月份對租戶投訴及處理情況進行統計分析，發佈於月度營運報告中，對客戶投訴100%回應。旗下各物業的主要客戶群屬性存在差異，我們要求各物業前線運營商結合業務特點細化現場投訴管理體系，迅速並有針對性處理和解決客戶投訴或建議。為及時聆聽客戶意見，各物業前線運營商亦會開展包括週期性拜訪及專項拜訪在內的客戶調研。



案例

洗手間實時反饋系統

為及時反饋及處理租戶需求，廣州國際金融中心除保留傳統信息溝通渠道如微信公眾號留言、專人管家投訴、前台熱線投訴等以外，亦充分利用資訊科技手段，開創洗手間實時反饋系統，通過「掃一掃」廁格門板後的二維碼即刻享受服務對接。



系統功能界面

健康建築

基金旗下物業關注室內空氣質量，持續多年進行煙草異味管控，持續把控煙硬體設備及無煙宣傳，為租戶和創造更加良好的經營辦公環境。

基金旗下寫字樓均為無煙大廈，已形成規範化的控煙措施：

- 設置室外定點吸煙區，減少對非吸煙人群的干擾；
- 安排禁煙監督員佩戴工作記錄儀對公共區域、走火樓梯日常巡查，對違規行為進行記錄與勸誡；
- 在吸煙黑點安裝煙霧報警器，以及時反饋、監控香煙煙霧發生情況；
- 舉辦無煙日系列活動，營造無煙環境。



空氣質量管理體系

廣州國際金融中心和越秀金融大廈全面推行室內空氣質量管理(「IAQ」)，配備了VAV系統、集中式送風系統、新風加風機盤管系統、VRV系統等四類空調系統，同時設有CO₂監測器，聯動新、排風系統，將有害氣體排至室外。大廈內部空氣經過靜電除塵，G3粗效過濾、F7中效淨化、光催化殺菌處理，結合定期、頻繁地清洗濾網及空調設備，保證了空氣質量潔淨清新，保障樓內人群的健康。



現場圖片



與夥伴攜手，實現共贏發展

安全建築

我們視物業安全為工作的重中之重，包括物理安全、信息安全和消防安全。各物業定期組織租戶、客戶展開安全培訓、消防演練、評選安全大使等活動，提升客戶自主防護技能外，讓安全意識與安全觀念深入人心。報告期內，管理人開展多項安全保障類資本性改造工程，累計投入約892萬元人民幣。

項目	物業
裙樓商場疏散防火門加裝消防報警鎖工程	廣州國際金融中心
生活熱水系統管道安全檢修工程	廣州四季酒店
消防排煙管道更換及消防水供水系統改造工程	白馬大廈
消防主機更換工程	財富廣場
消防及生活水系統設備設施改造工程	上海越秀大廈
低壓配電房抽屜式開關櫃改造工程	上海越秀大廈
餐飲隔油池改造工程	上海越秀大廈

物理安全

管理人每年開展多項安全檢查，包括月度檢查、季度檢查、專項檢查、突擊檢查和節假日檢查等。我們對檢查發現的安全隱患督促前線運營商制定整改方案並100%落實。我們將客戶納入到安全團隊建設中來，選取商戶擔任安全大使，配合推進安全管理工作，實現全樓宇安全管理。



超高層建築安全性能第三方檢查

5月和7月，管理人聘請具備資質的獨立第三方分別對廣州國際金融中心和武漢越秀財富中心等兩座超高層建築的安全性能開展全面而專業的檢查，檢查範圍包括基礎結構、裝飾部分和設備部分，涵蓋承重構件、圍欄及分隔牆體、玻璃幕牆、鋼構件、地面塗層、裝飾面、吊頂、水管、照明系統、暖氣系統、電梯等關鍵部門和設備設施。透過安全體檢，我們能夠全面了解大廈最新的物理狀態，為制定安全保障和資本性改造提供了科學而客觀的依據。

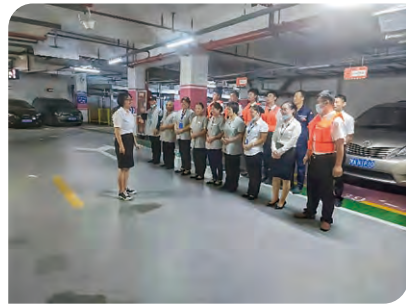


全站儀測量



防汛安全演練

9月，杭州維多利組織開展防汛應急演練，明確防汛搶險組、設備保障組、警戒組和通訊聯絡組的成員組成和工作職責，模擬遭遇暴雨天氣發生內澇災害下的應急機制，旨在提高人員的防汛搶險意識，提高對突發狀況的應急處置能力。



演練照片

信息安全

我們高度重視客戶隱私保護，針對客戶信息管理和客戶隱私保護制定了一系列政策及程序，提高員工和客戶隱私保護意識，杜絕侵犯隱私的不法行為發生。旗下物業對於租戶信息等經營數據，設置專崗負責整理、匯總、歸檔，並做好保密工作。管理人對各類敏感信息加密，設置權限，非經授權不可查閱或複製。前線運營商亦建立了客戶隱私台賬，對經營敏感的信息文件進行保密，所有保密文件的查閱和使用都嚴格按照授權審批管理。

- 對業務系統、郵箱系統等配置密碼防護策略；
- 系統自動提醒員工對工作電腦及工作郵箱的密碼每季度更新；
- 在勞動合同約定員工的信息保密義務；
- 定期檢查網絡安全策略，如發現網絡安全漏洞及時安裝補丁；
- 關鍵系統數據容災備份並定期開展數據恢復測試；
- 聘請專業人士為員工提供信息安全培訓；
- 嚴禁安裝使用來源不明的信息軟件；
- 機房配備門禁系統和監控系統，並指派專人維護；
- 定期在物業內開展防偷窺檢查。

於報告期內，管理人沒有發現或知悉任何經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶數據的投訴。

與夥伴攜手，實現共贏發展

消防安全

基金旗下物業一直貫徹「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產工作指導方針，將安全營運納入物業管理體系，時刻注意用火用電安全。我們通過設立消防安全文化牆、建設小型消防站、定期檢查消防栓、滅火器及殺毒面罩等防火設備、為租戶配備消防安全手冊等形式，讓員工和商戶及時了解消防知識，時刻注意消防安全，合力打造安全樓宇。各物業優先使用阻燃材料，降低火災發生的風險。

案例 消防安全重於泰山

(1) 應急隊伍

在人員配置方面，廣州國際金融中心配備一支具備應急處理能力的24小時值守應急隊伍，為應對各類突發事件提供有力保障。我們亦面向員工和商戶不定期組織急救安全培訓，定期組織一線人員提供專業急救培訓。



(2) 展示基地

為保障大廈的消防安全，白馬大廈於負一層西通道建設消防科普安全展示基地，由設備設施聯動區和消防器材識別區組成，讓員工及商戶能夠迅速識別消防工具，為應急作準備。



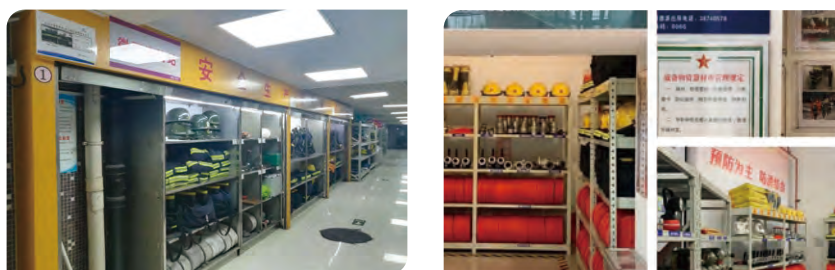
現場照片



消防安全重於泰山

(3) 微型消防站

廣州國際金融中心在首層專門區域設置了應急器材室，存放室內消防裝備、反恐維穩器材等，按照消防微型消防站和公安最小應急單元的要求進行配備，能夠迅速響應突發事件的發生。白馬大廈秉承「救早、滅小和三分鐘到場」撲救初期火災的目標，建立大廈專屬的微型消防站。微型消防站管理人員每週定期對隊員進行實操演練。



現場照片

安全培訓

我們深化「安全大使」建設，對租戶和商家進行消防及安全生產培訓，提升自救和自我疏散能力，旨在全面形成安全管理網絡。



心肺復甦術和安全設備培訓

每次消防演練後，我們為租戶安排消防急救課程，通過模擬屋讓租戶深刻了解遭遇火情時的逃生技能。維多利廣場為新入駐租戶開展專項消防培訓，介紹大廈消防的有關情況。白馬大廈為客戶設置消防文化牆，讓租戶在平時能夠通過流覽文化牆了解更多消防知識。



培訓照片

與夥伴攜手，實現共贏發展

成長建築

為保持良好的經營態勢、使物業保值增值，管理人每年為基金旗下物業投入開展資本性改造工程，推動建築物硬件升級，以期為租戶和客戶時刻保持舒適、便利的物業環境，同時也為租金最大化奠定了堅實的基礎，更好地保障投資者的利益。報告期內，管理人開展多項經營和形象提升類資本性改造工程，累計投入約2,659萬元人民幣。

項目	物業
鋪面裝修工程	白馬大廈
正門廣場及外牆翻新改造工程	白馬大廈
寫字樓單元裝修工程	上海越秀大廈
周邊景觀改造工程	上海越秀大廈
寫字樓單元裝修工程	武漢越秀財富中心



上海越秀大廈園林煥新和M空間亮相

11月3日，「樂享金秋爵士秀——上海越秀大廈園林煥新體驗」順利舉行，與社會各界共同見證了園林煥新落成。同日，以及藝術美學共用平台M空間在上海首發亮相。本次改造，以自然體驗和綠色元素為靈感，將戶外環境與自然光線及溫度作精心考量，對後花園進行全新升級，打造綠色園林和水景景觀，將藝術化場景融入辦公體驗中，持續強化新時代下的綠色、共用、社交辦公體驗。



越秀房託執行董事及副行政總裁
區海晶女士(右四)與租戶共同出席活動

關於M空間

M空間是管理人精心培育的藝術美學共用平台，將藝術熏陶、文化潮流、公益話題等通過展覽、沙龍等形式向公眾展現，至今已舉辦逾百場活動。

攜手租戶成長

賦能租戶

旗下物業結合業務特點積極探索創新服務及實踐，致力成為可承擔的商業物業，同時為租戶提供更多資源及價值，與商戶共同成長。我們配合商戶在物業內舉行展覽和活動，利用物業平台幫助商戶宣傳，不定期為租戶舉辦行業交流活動，組織客戶參加行業交流活動。



白馬大廈各類採購主題活動賦能商戶發展

1. 採購節

為原創品牌提供舞台展示和對接會等交流機會，通過策劃展示活動、舉辦對接會等形式，提升商戶知名度。

2. 內購會

內購會商品提供具吸引力的折扣，分為線上直播及線下售貨兩種形式進行，有效帶動商戶銷售。

3. 時裝周

每年舉辦原創時裝周，邀請知名服裝設計師、全國各地商協會和優質商業地產項目代表、採購商代表團、權威媒體和時尚KOL等出席，為原創品牌孵化提供展示平台。

2021年各類推廣活動在國家及省市主流媒體累計報導379篇，在抖音等新媒體播放量105.2萬次。



活動海報



與夥伴攜手，實現共贏發展

共同成長

我們為租戶搭建便於溝通的業態社群，年內推出「悅購節」和「悅食節」兩大系列活動，拉動商家銷售。租戶能夠通過我們的行業交流平台直接溝通，開發新的商業契機，促進業務發展。同時，我們亦促進商戶之間的聯絡和合作，增強客戶與樓宇的黏性。



緊貼服裝行業發展趨勢，轉型升級助力品牌成長

2021年，白馬大廈推出「粵有腔調」年度主題，大力發揚廣貨高端品質優勢，將廣貨品牌送上廣東時裝周的舞台持續擴大品牌聲量，旨在多方位助力品牌成長，打造全國最具影響力的新國貨高端時尚品牌基地。9月30日，升級後的白馬大廈二樓亦全新亮相。結合近年來集合店模式為實體商業注入新鮮血液的行業趨勢，白馬大廈二樓在打造品質女裝的同時成立了童裝區，結合其他樓層定位，形成了匯聚女裝、男裝、童裝、配飾的「1+1+1+1」的集合模式，滿足採購商一站式採批需求，嶄新的採購環境與體驗吸引了全國各地的採購商。



活動啟幕和醒獅儀式



為租戶交流搭建平台

11月，由上海越秀大廈組織、相關行業租戶主辦的首屆「大宗貿易行業沙龍」成功舉行，旨在為大廈內大宗交易租戶提供一個溝通交流的平台，活動吸引12家租戶參加。



活動現場

負責任供應鏈

管理人與旗下物業在營運過程中與多方保持緊密合作。通過多方交互溝通，整合行業資源，促進協同發展，履行社會責任。

政策指引

為建立完備的供應商管理政策，把控供應商的產品與服務質量，我們制定了多項供應商管理制度和標準。我們每年獨立檢視採購流程，確保採購工作合規和有效。

資質管理

我們建立了供應商庫，集中管理供應商信息。對資本性改造的工程供應商，管理人要求其必須具有有效的質量管理體系認證證書、環境管理體系認證證書、職業健康安全管理体系認證證書等資質證書。我們定期組織供應商資質審核、材料審核與產品監管，確保其按合同約定和採購要求按時保質地完成物料供應，服務標準符合我們的期望。我們承諾同等條件下優先採購具有環保資質認證的產品，亦透過「綠色公約」號召租戶踐行環保綠色採購，具體請參閱本報告「綠色公約推廣」章節。供應商反賄賂相關內容請參閱本報告「反貪污和反商業賄賂」章節。

與夥伴攜手，實現共贏發展

體系認證

主體	類型	認證
怡城商管	租賃代理、物業管理	① GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 ② GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015 ③ GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018 ④ GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018
白馬商管	租賃代理、物業管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州仲量聯行	物業管理	① GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 ② GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015 ③ GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018及 RB/T 107-2013 ④ GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
國金雅詩閣公寓	服務式公寓營運	安全生產標準化二級認證(商貿酒店)

質量監督

- 資產管理部每季度巡檢物業管理質量，檢查內容涵蓋物業環境管理、客戶投訴情況、外包商管理等；
- 工程管理部每季度專項檢查物業設備設施維護情況和能耗管理情況；
- 我們不定期聘請專業第三方開展能耗管理審計和設備設施安全審計。

低碳採購

我們傾向於選擇在旗下物業營運地當地經營的供應商，一方面可以支持當地經濟發展，減少運輸過程能耗，進而降低碳排放，另一方面亦便於我們與供應商積極溝通，並對供應商進行監督。

綠色倡議

我們倡導客戶進行綠色採購，採用達到CQC標準、FSC及HACCP認證的清潔劑、紙張及設備。引導客戶進行環保採購，呼籲購買滿足FSC環保認證的日常消耗品及滿足EPEAT節能認證和能源之星認證的辦公設備類產品。

助力行業發展

過去一年，中國內地商業地產資產管理和REITs實踐高速發展，發展潛力不斷釋放。經修訂生效的香港《房地產投資信託基金守則》亦為房託基金創造更為廣闊的發展前景。

自2005年在香港聯交所上市以來，我們打造並夯實商業營運、資本營運、物業管理「三位一體」的商業模式，碩果纍纍，給中國內地投資物業資產證券化提供了先行經驗和寶貴案例。本年度內，我們通過加強行業交流、開拓市場空間，持續為國內商業地產資產管理行業可持續發展貢獻力量，與夥伴一起助力行業發展。



為資產管理行業發展貢獻越秀力量

2021年，我們與行業協會、專業論壇、主流媒體等保持聯繫和溝通，分享彼此在資產管理方面的經驗，當中包括BOMA中國2021年(第九屆)年會暨商業地產可持續發展最佳實踐論壇、2021博鰲房地產論壇、第五屆中國不動產資產證券化與REITs高峯論壇等，旨在為國內商業地產資產管理行業專業化發展持續貢獻越秀力量。



越秀房託董事會主席、執行董事及行政總裁林德良先生在BOMA中國舉辦的商業地產可持續發展最佳實踐論壇發表主題演講(圖片來源：BOMA中國)



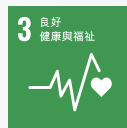
維多利亞



與員工並肩 成就美好職業

我們始終堅持「以人為本，與員工並肩同行」的理念，將員工利益視為重中之重。我們嚴格遵守國家勞動法律法規，切實保障員工的合法權益，提供完善的培訓體系，全面呵護員工的身心健康，營造關懷員工的民主氛圍，為每一位員工提供公平公正、充滿發展機遇和幸福感的 work 環境。

本章節回應的SDGs議題



與員工並肩，成就美好職業

本章節ESG重要性議題以及對應的內部管理政策

議題	內部管理政策
員工發展與培訓 員工吸引與留存 員工權益與溝通 員工安全與健康	《員工手冊》《勞動合同》《薪酬管理辦法》《績效管理辦法》

目標管理

目標設置	2021年進度回顧	下階段計劃
詳見「可持續發展目標」 章節	<ul style="list-style-type: none"> 員工勞動合同簽訂率：100% 社會保險覆蓋率：100% 女性僱員佔比：管理人49%；酒店及服務式公寓53% 僱員整體流失率：管理人13%；酒店及服務式公寓27% 平均培訓時間：56小時 員工培訓覆蓋：100% 因工作死亡人數：0 	<ul style="list-style-type: none"> 加大員工培訓資源投入，持續健全人才培養相關管理機制 關注員工身心健康，提升員工工作體驗，提高員工穩定性

員工權益保障

合法合規僱傭

我們在用工方面充分尊重和維護中國政府簽署的國際人權公約和勞工標準，嚴格遵守國家勞動法律法規的規定，不斷完善人力資源管理體系。

- 按照自願原則與員工建立勞動關係；
- 100%員工按照國家有關規定簽訂勞動合同，當中列明崗位、薪酬、工作時數、假期等內容；
- 在《員工手冊》中明確員工應享有的權利和應履行的義務；
- 堅決抵制和禁止招聘童工、強制勞動和騷擾虐待等行為；
- 保障員工依法享有的參與政治生活的權利。

於報告年度內，公司沒有出現與人權及勞工措施相關的違規事件或任何申訴，勞資關係穩定和諧。

員工多元化

我們以人為本，致力打造多元化的人才架構，遵循反歧視和公平原則，對所有員工一視同仁，不因民族、種族、婚姻、性別、地區、宗教信仰不同而影響錄用、待遇、晉升。

管理人僱員

管理人董事會下設薪酬及提名委員會，由獨立非執行董事擔任主席，定期檢討僱員的綜合表現，包括工作成效評價和能力素質勝任力評價。2021年度，管理人僱員均符合公司設立的任職要求。

管理人團隊擁有多元專業背景和豐富工作經驗。管理人董事會女性佔比13%；高級行政人員女性佔比25%。管理人董事和高級行政人員介紹請參閱2021年年度報告「董事及高級行政人員簡介」(第87頁)。管理人全體僱員中，女性佔比49%。於報告年度，管理人僱員整體流失率為13%(男性：15%；女性：10%)。

與員工並肩，成就美好職業

專業範疇	單獨或同時持有的專業資格(於2021年12月31日)
 <p>房地產</p>	中國房地產評估師、土地估價師、房地產經紀人資格、房地產經濟師
 <p>經濟／金融</p>	金融經濟師、商業管理經濟師、香港受規管活動第9類資產管理牌照(代表(R)/負責人(RO))、中國證券從業資格
 <p>法律</p>	律師(中國香港、中國內地)、特許公司秘書、企業法律顧問(中國)
 <p>會計／稅務／審計</p>	註冊會計師、會計師、管理會計師、稅務師、國際註冊內部審計師
 <p>工程</p>	註冊工程師、工程師，涵蓋土木、暖通、機電、電氣、造價、安全等領域
 <p>信息系統</p>	信息系統管理師、註冊信息系統審計師
 <p>人力資源</p>	人力資源管理師、心理諮詢師

基金僱員(又稱「酒店及服務式公寓僱員」)

於報告期末，越秀房產基金透過其分公司作酒店營運及附屬公司作服務式公寓營運，在中國分別僱用521和127名僱員，主要履行酒店和服務式公寓的營運職能及服務提供，女性僱員佔比53%。於報告年度，酒店及服務式公寓僱員整體流失率為27%。

平等僱傭

特殊人士：我們在不影響職責履行前提下注重接納和僱用特殊人士。廣州四季酒店僱用了特殊人士8名，他們在財務部、廚房和洗衣房等各類崗位發揮價值，並與其他員工享有相同的薪酬和福利待遇，包括節日禮品、生育保障等，平等地參與優秀員工評比和崗位競聘。

女性僱員：我們嚴格保證懷孕女性員工依法應享有的各項福利，當中包括勞保醫療待遇、帶薪產假、哺乳假等。女性員工每年可獲得額外體檢，國際婦女節當天可獲得特別假期。

應屆畢業生：我們樂於培養職場新人，管理人本年度正式面向應屆畢業生的管理培訓生(「管培生」)計劃。廣州四季酒店和國金雅詩閣公寓亦基於其全球管理網絡設有面向應屆畢業生的管培生或實習生計劃。我們與當地學校保持聯繫，為畢業生或在校學生提供各類職業鍛煉機會，過程中亦能讓我們聆聽到新生一代的聲音。

與員工並肩，成就美好職業



酒店公寓管理培訓生計劃



管培生畢業儀式

廣州四季酒店的本地管理培訓生計劃(「Local MIT」)面向全體員工開放，並對全體管培生提供為期12個月的專業培訓計劃，並在整個培訓、輪崗週期中對管培生執行分階段考核。廣州四季酒店在充分考慮各管培生的培訓情況、考核情況、依據管培生個人特長、意願，結合崗位需求，根據「以人為本」的核心原則給予最終定崗。

國金雅詩閣公寓基於其全球總部的「畢業生發展計劃」(「GDP」)，每年推出管理培訓生機會，旨在為工作經驗少於兩年的高潛力年輕畢業生提供機會，協助他們實現個人成長發展的機會以及全面的學習規劃。參與GDP計劃的畢業生能通過在房地產各領域輪崗，了解接觸全球各地的市場。



高校合作



實習生歡送會



薪酬與福利

我們嚴格遵守法律法規，依照內部用工政策，為員工提供具有市場競爭力的薪資與福利，保障員工依法享受法定節假日及假期。

- 為員工繳納養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險和生育保險，以及住房公積金和補充醫療保險；
- 為員工提供具有競爭力的企業年金計劃，作為員工養老的重要補充；
- 員工根據參加社會累計工作時間每年可獲得5至15日不等的年休假；
- 為員工提供豐富而健康的自助餐廳，為員工提供餐費補助；
- 為員工提供專業西服清洗和家庭電影等福利；
- 為有需要員工提供環境優美和位置優越的宿舍。

為提高員工積極性，發揮公平考核作用，我們實行浮動薪酬制度，員工薪酬包括基本工資和績效獎金，亦根據業績達成情況設立專項獎共同分享經營成果，旨在最大程度發揮激勵作用。



案例

廣州四季酒店員工福利

廣州四季酒店為員工提供員工宿舍和自助餐廳。員工宿舍環境優越，配備獨立廚房、公共閱覽室的設施，為員工提供舒適的休息環境。員工餐廳每月亦會選取一天舉辦不同主題的加餐日活動，譬如韓國美食主題會提供泡菜，年糕，韓國烤肉等特色食品，深受員工好評。



現場照片

與員工並肩，成就美好職業

人才吸引與留存

過去一年，我們繼續加強人才吸引，優化人才儲備。我們立足業務發展需要制定人才招聘計劃，通過線上和現場招聘結合，內部公開競聘、外部招聘雙管齊下的方式實施系統性的人才渠道建設。

員工激勵

為實現崗才適用的目標，我們持續識別目標關鍵人才和骨幹員工，堅持「雙向選擇」原則，在提升招聘效率的同時提升人才留存率。

- 制定人才梯隊發展「三年計劃」和每年細化提拔晉升計劃；
- 指導每位員工年初制定工作目標和計劃，作為績效考核的基礎；
- 每年人才盤點，作為員工晉升和薪酬提升的依據之一；
- 為關鍵崗位的留用和招聘提前做好預判；
- 每年獎勵優秀員工、優秀團隊和優秀管理者。



廣州四季酒店員工激勵





廣州四季酒店每月舉辦員工慶功宴，活動邀請優秀員工出席，由管理層為優秀員工頒獎，旨在獎勵表現突出的員工，感謝他們對公司的付出。



現場照片

員工溝通

我們制定了員工投訴處理政策並設立了溝通和申訴渠道，以聆聽員工的意見和申訴，建立和諧的勞動關係。

形式	具體方式
日常溝通 	管理人、廣州四季酒店和國金雅詩閣公寓均成立了員工工會，100%員工已加入。日常工作中，員工的意見及反饋亦可通過工會郵箱、前台「心語信箱」表達，提出的意見及投訴由專人負責管理，並及時給予處理及反饋。
考核溝通 	管理人每年對100%員工依據其年初制定的工作計劃和目標考核一次，並要求各部門負責人每年末與部門員工面對面溝通其績效考核結果，記錄員工反饋結果。管理人亦要求和督促酒店及服務式公寓管理方做好員工考核和溝通工作，主動關心和積極回應員工的合理訴求。
座談會 	每年至少組織舉辦一次員工座談會，由董事會主席、高級行政人員和員工代表參與，員工有任何問題或建議可以直接在會上向公司高層反映。
員工代表大會 	依照有關制度規定需提交員工代表大會的事項，我們按規定召開員工代表大會討論、投票和決定。



廣州四季酒店高管與員工面對面溝通會

廣州四季酒店每月都會舉行一次「總經理直線會議」，各部門的員工代表均有機會參加會議與總經理面對面溝通，提出工作中遇到的問題和困惑並獲得解答。酒店管理層亦能利用此次機會了解各部門的工作情況和員工狀態。



現場照片

與員工並肩，成就美好職業

員工關愛

我們堅持以人為本，關愛每一位在物業內工作的人員，為困難員工的基本所需提供支援，幫助他們度過難關。我們號召員工們積極參與各類體育運動，促進身心健康。管理人、廣州四季酒店和國金雅詩閣公寓均已成立工會，透過組織戶外活動和愛心幫扶活動為員工帶來關懷慰問，形成互幫互助的企業文化，增強企業凝聚力，提升員工幸福感。



雅詩閣時刻

國金雅詩閣公寓每年均會舉辦名為「雅詩閣時刻(Ascott Moment)」活動，2021年度的主題為「我的英雄」。員工在享用豐盛的下午茶的同時也對大家身邊的平凡「英雄」進行表彰，並表達對他們的感謝。



活動照片



廣州四季酒店員工出遊

2021年12月13日，廣州四季酒店工會組織了員工集體出遊活動。順應2021年北京冬季奧運會掀起的冰雪運動熱潮，本年度主題活動是室內滑雪。員工們在遊玩各種冰雪遊樂項目的過程中獲得放鬆愉悅，一起體驗屬於冬季的快樂。



活動合照

滿意度調查

我們深知聆聽員工聲音非常重要，視員工為重要夥伴。我們每年內部組織面向全體員工的滿意度調查，調查結果提交公司高層。我們亦為員工提供PDP性格測試選擇，當中包含專業的滿意度分析。透過滿意度調查，我們可以及時了解員工的情緒狀態和及時回應，提升團隊穩定性和辦公體驗。2021年，員工滿意度調查參與度：管理人僱員97%，酒店及服務式公寓僱員86%。



員工滿意度調查結果應用

國金雅詩閣公寓的員工意見反饋渠道包括直接溝通和員工意見箱，亦會每年進行匿名滿意度調查。員工滿意度調查完成後，會將結果反饋給具體部門，繼而制定提升計劃。2021年，根據員工過往反饋的意見，國金雅詩閣公寓在淋浴間加裝放置物品的地方，提升員工體驗。



現場照片

與員工並肩，成就美好職業

「過去五年經歷了五個部門，使得自己能從多角度了解酒店的運營，掌握了多項技能，也更能理解不同崗位、不同員工的工作內容和心理。」

——廣州四季酒店
賓客服務部
Hellen Liu



員工發展與培訓

我們重視人才的成長與發展，鼓勵並支持員工參加各類型培訓，保持自我增值，並在內部建立了完善的員工培訓和發展體系，培訓範圍覆蓋管理人僱員、酒店及服務式公寓僱員、前線運營商和各類外包商。





培訓體系

我們根據不同的崗位特點設置了多樣化的培訓課程和培訓方式，為員工提供外部學習機會，使其在對外交流中獲取領先的職業技能和管理經驗。

- 打造資產管理「十大核心課程」，涵蓋資產管理、經營管理、企業管理等主題；
- 年初制定涵蓋各專業條線的培訓計劃和教育培訓機構資源計劃；
- 為員工參與外部培訓提供渠道和費用預算供員工申請；
- 酒店及服務式公寓為員工提供交叉培訓的機會；
- 通過工會協助給予員工相關外部培訓資助。

梯隊建設

我們視專業人才為重要資產，亦重視為職場新人提供機會。本年度，管理人正式推出面向應屆畢業生的管培生計劃，吸引國內外高校應屆畢業生，由公司管理層擔任專業導師。至此，管理人已建立了覆蓋管培生、專業精英、管理後備人才和中高級管理人員的人才梯隊發展規劃。

對象	培養內容	培養方式
管培生 	指導制定個人發展計劃，明確中長期職業發展目標。制定輪崗任務書及成長清單，明確短期任務目標及能力提升目標。	<ul style="list-style-type: none"> • 課程學習 • 內外交流 • 述職答辯 • 文化團建
專業精英 	輪崗鍛煉計劃，深度了解不同職能和業態。	<ul style="list-style-type: none"> • 輪崗鍛煉 • 專題培訓 • 述職答辯
管理後備人才 	定制培養方案，鍛煉業務能力和團隊管理能力。	<ul style="list-style-type: none"> • 資產管理 • 業務管理 • 團隊管理
中高級管理人員 	多元化主題學習，業態經營和企業管理學習研討。	<ul style="list-style-type: none"> • 定期交流 • 專題研討 • 參觀學習

與員工並肩，成就美好職業



「人人都有IDP」和多樣化專題培訓

報告期內，管理人持續推廣「人人都有IDP(Individual Development Programme)」計劃，遵循「SMART」原則(即Specific具體、Measurable可衡量、Attainable可達到、Relevant相關、Time-bound時間性)，鼓勵每一位員工制定個人職業發展規劃，公司提供導師定期與員工一對一溝通進展。

同時，我們持續舉辦多元化的專題培訓活動，講師團隊成員包括公司高管、行業專家、外部教育機構、外部專業機構(律師事務所、會計師事務所等)，培訓主題包括《資產管理：如何實現資產價值最大化》《酒店資產管理培訓》《企業法律風險防範培訓》《空調多連線系統培訓》《可持續發展案例分享》等，旨在統一資產管理認識，了解同業情況，提升員工專業能力、管理能力和領導力。各類培訓均採用線上線下同步開展的形式，旨在為感興趣的員工提供不同的參與渠道。



培訓照片



廣州四季酒店人才培訓機制

① 新入職員工

廣州四季酒店在其入職前3個月中提供為期3天的EMBARK入職培訓，邀請外部教育機構和內部資深員工擔任導師，並根據不同的崗位需要參加部門培訓。期間，員工將學習酒店發展歷史與發展、合規要求、商業行為及職業道德，服務文化等課程。培訓和試用期結束後，員工會獲得入職培訓證書。

② 在職員工

廣州四季酒店設立了指定培訓員培訓，在部門內部充當培訓員角色，承擔培訓責任的員工會參加此為期1天的指定培訓員認證培訓。課程結束後，培訓經理會在崗位上進行認證後考核，合格後該員工成為合格的部門培訓員，並頒發課程認證，作為晉升的依據之一。



職業培訓照片

與員工並肩，成就美好職業

職業安全與健康

管理人及各物業管理團隊嚴格遵守《中華人民共和國消防法》等國家和地區有關環境、健康和安全(EHS)的法律法規。我們每年組織職業安全培訓，員工安全培訓覆蓋率100%。

我們多方面保障員工身心健康：

- 建立作業場所職業危害監測檔案、個體職業健康監護檔案；
- 每年為員工安排三甲醫院專業體檢，為女性員工安排額外體檢；
- 提供防疫裝備(口罩、手套、面罩等)和免費核酸檢測；
- 每年聘請專業諮詢機構提供應急安全培訓和精神健康諮詢；
- 定期組織安全培訓及演練。

旗下物業均在危險作業場所均設置了警告標誌，提醒進入區域的人員按區域要求配備臨時防護用品。高溫天氣期間加強區域的通風降溫工作，為員工發放降溫物品，保證辦公場所飲水充足供應。

我們為員工配備了與職業安全健康保護相適應的設施、工具及防護用品，在物業內配備AED設施。對於發放的個人防護用品，我們會進行定期檢測，需要技術鑒定的防護用品送國家授權的檢測站檢驗，檢查後進行備案。因工受傷員工均獲得帶薪病休假和適切照顧。





廣州四季酒店關懷員工心理健康

廣州四季酒店連續三年與專業心理諮詢機構合作，每年定期開展線上線下傾聽陪伴、健康沙龍、團體療愈等心理健康相關的活動，活動主題包括「員工讀書分享會—自我關懷的力量」、「性格探索」和「與情緒做朋友活動」等，給有需要的員工提供一對一心理輔導與諮詢，打造溫暖和諧的職場環境，關愛員工的心理健康。



活動照片



國金雅詩閣公寓急救技能培訓

國金雅詩閣公寓通過組織消防聯動演練、急救技能培訓，並在樓內配備AED心臟除顫設備為員工構築多維度防線，保護員工生命安全。



培訓照片





與社會共生 共創和諧社區

我們堅持履行企業公民的承諾，關愛自然環境、關注綠色事業，並通過積極組織環保減碳活動實踐綠色可持續的發展理念。社區相關的環保宣傳推廣具體可參閱本報告「營造綠色社區」章節。與此同時，我們關心城市奉獻者及弱勢群體，助力新冠疫情常態化防控和社區防疫屏障構築，為社區的和諧發展貢獻力量、注入愛心血液，真誠服務社會。

本章節回應的SDGs議題



與社會共生，共創和諧社區

目標管理

目標設置	2021年進度回顧	下階段計劃
詳見「可持續發展目標」章節	<ul style="list-style-type: none"> 回應消費扶貧，購買扶貧農產品和水果(荔枝) 公益活動累計約422人次、累計約1,540小時 	<ul style="list-style-type: none"> 持續支援對口地區產業發展 持續開展或參與公益慈善活動，鼓勵更多員工加入

支持社區發展、安全和公益

我們一直以「真誠回饋社會，共建美好社區」為願景，勇於承擔社會責任，熱心公益，傳遞正能量。2021年，管理人繼續響應號召，積極購買對口扶貧地區的農產品和水果(荔枝)。旗下各物業也踴躍組織人員參與慈善公益活動，回應社會需求。



新冠疫苗接種志願服務

4月至12月，廣州國際金融中心新冠疫苗接種點啟動運作，是廣州市首個超甲級商務樓宇接種點，助力共建社區防疫屏障。志願者團隊與社區和相關單位聯動，維持疫苗接種現場秩序，為有需要的人士提供諮詢服務，累計開展志願服務天數45天，累計接種超5萬劑次。國金中心接種點贏得客戶、周邊市民的廣泛好評，獲人民日報、廣東及廣州多家主流媒體895篇次宣傳點讚，公眾號及網站傳播129萬次，榮獲獵德街道頒發「最美接種點」稱號。



現場照片



關懷社會，扶貧濟困

- 8月9日，白馬大廈在流花街黨工委及街道辦事處指導下，聯合周邊多個商會及專業市場，共同開展「辦實事，獻愛心」無償獻血主題活動。活動吸引員工、大廈商戶及周邊單位人員累計160人參與，累計獻血量達到36,400毫升。



活動合照

- 白馬大廈全年先後開展「關愛睦鄰，守護身邊人」「情滿中秋，花好粵圓」「美在花城，愛在白馬」系列愛心公益活動，通過號召商戶參與，調動場內資源，傳遞愛心和力量。除了捐贈衣物，在活動期間，白馬大廈代表每一位有消費記錄的顧客捐贈1元用於採購冬衣，通過採購冬衣和生活用品，以「新春溫暖包」的形式帶給流花社區需要幫扶的居民。



越秀房託執行董事及副行政總裁區海晶女士(右)為愛心捐贈人士頒發公益活動證書

與社會共生，共創和諧社區

- 10月20日，「植得愛——關愛困境兒童公益慈善展沙龍暨Mee•t開業儀式」在廣州國際金融中心開幕，活動聯合廣州市傢俱行業協會、廣州市社會組織聯合會、廣州社聯困境兒童關愛中心共同發起舉辦。本次沙龍的目的旨在呼籲更多的企業與個人參與到關愛「困境兒童」的活動中，給予他們切實的幫助。



現場照片

- 11月25日，志願者團隊聯合廣州市殘疾人服務協會在廣州國際中心舉辦主題為「愛心點亮生命，巧手描繪未來」的公益義賣活動。志願者們與特殊人士現場共同製作黏土手工藝品並用於義賣，所得收益全部捐至「殘疾人手工藝心工坊」，旨在鼓勵特殊人士融入社會。



愛心義賣

展望

2022年是推進國家「十四五」戰略規劃實施的關鍵一年，是構建「以國內大循環為主體，國內國際雙循環相互促進」新發展格局顯現成效的一年，也是持續推進生態文明建設，積極部署「雙碳」戰略，宣導綠色低碳轉型的關鍵一年。

新的一年，我們將乘勢而上，持續深化可持續發展方針和目標，凝心聚力，向綠色低碳持續發展奮進，為實現資產高質量增值作出更大貢獻，攜手各持份者，創造更大的經濟與社會效益。



助力高質量發展新征程

我們將抓住行業發展新機遇，增強管理主動性，靈活調整營運策略，持續開展客戶滿意度調查，繼續深度挖掘空間價值，努力開啟越秀房產基金的高質量發展的第二增長曲線，不斷為基金持有人帶來持續穩定的回報。



助力綠色低碳新征程

我們將持續推進可持續發展目標的實現，持續提升旗下物業的環保性能。同時，我們將繼續發揮在綠色低碳建築管理領域的示範作用，舉辦和參與行業研討，創新發展理念，應用低碳技術和材料，共同探索綠色低碳的未來。



助力和諧美好新征程

我們將持之以恆秉承以人為本的理念，保障員工合法權益，營造平等、安全、健康、和諧的工作環境，與員工並肩同行。積極承擔企業公民的社會責任，主動履行社會責任，熱心公益，關懷社區，將溫暖與關愛傳遞至社會的每個角落。

可持續發展表現概覽

政策列表

範疇	法律法規	內部政策
A1 排放物	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《廣東省固體廢物污染環境防治條例》 《城市建築垃圾管理規定》 《國家危險廢物名錄》	《環境監測指引》 《環境因素識別評價指引》 《環境保護工作指引》 《國金中心標準作業流程》
A2 資源使用	《中華人民共和國節約能源法》	《能耗管理辦法》 《能耗管理實施細則》 《公共能耗控制指標》 《國金中心標準作業流程》
A3 環境與天然資源	《中華人民共和國環境保護法》	《化學品安全說明指引》 《環境保護工作指引》 《物業控煙管理業務指引》 《綠色公約》 《國金中心標準作業流程》
A4 氣候變化	《中國應對氣候變化國家方案》 《中國應對氣候變化的政策和行動》(白皮書) 《關於統籌和加強應對氣候變化與生態環境保護相關工作的指導意見》 《關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》	《合規手冊》 《風險偏好管理辦法》 《應急預案演練計劃》 《應急包配置指引》 《國金中心標準作業流程》

範疇	法律法規	內部政策
B1 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國個人所得稅法》	《員工手冊》 《勞動合同》 《薪酬管理辦法》 《績效管理辦法》
B2 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》	《消防應急響應與處置工作指引》 《安全生產資金投入指引》 《安全生產責任體系管理辦法》 《消防演練工作指引》 《消防設施設備管理辦法》 《安全生產操作規程指引》 《職業健康安全管理辦法》 《國金中心標準作業流程》
B3 發展與培訓	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》	《員工手冊》
B4 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》	《員工手冊》 《勞動合同》

可持續發展表現概覽

範疇	法律法規	內部政策
B5 供應鏈管理	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國合同法》	《資本性改造供應商管理辦法》 《物品供應商管理評審流程》 《供應商管理工作指引》
B6 產品責任	《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國食品安全法》	《國金中心標準作業流程》 《客戶滿意度調查工作指引》 《客戶意見管理工作指引》 《客戶投訴處理工作指引》 《客戶資源管理業務指引》 《特殊人群服務標準指引》 《裝修守則》 《租戶關係管理業務指引》 《客戶來電業務工作指引》 《資料保護通知及授權》
B7 反貪腐	《香港特別行政區廉政公署條例》 《香港特別行政區防止賄賂條例》 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》	《合規手冊》 《反洗錢工作指引》 《風險偏好管理辦法》 《內部審核實施辦法》 《投標聲明》 《廉政協議》 《「三公」經費管理辦法》
B8 社區投資	《中華人民共和國慈善法》 《中華人民共和國公益事業捐贈法》	志願者須知

績效列表

範疇	關鍵績效指標	單位	2021年	2020年	2019年
A. 環境					
A1 排放物	A1.2 溫室氣體排放量及密度				
	溫室氣體排放量 (範圍1) ¹	噸二氧化碳當量	2,991.88	2,793.46	3,288.87
	溫室氣體排放量 (範圍2) ²	噸二氧化碳當量	44,634.93	48,567.70(a)	51,039.41(a)
	溫室氣體總排放 (範圍1+範圍2) ³	噸二氧化碳當量	47,626.81	51,361.16	54,328.28
	溫室氣體排放量密度 (範圍1)	噸二氧化碳當量/每百萬收入 ⁴	1.69	1.59	1.60
		噸二氧化碳當量/每平方米 (寫字樓/專業市場/零售商場) ⁵	0.001	0.001	0.001
		噸二氧化碳當量/每房晚 (酒店/服務式公寓) ⁶	0.012	0.011	0.012
	溫室氣體排放量密度 (範圍2)	噸二氧化碳當量/ 每百萬收入	25.24	27.62(a)	24.80(a)
		噸二氧化碳當量/每平方米 (寫字樓/專業市場/零售商場)	0.040	0.043(a)(b)	0.044(a)(b)
		噸二氧化碳當量/每房晚 (酒店/服務式公寓)	0.066	0.078(a)	0.069(a)
	溫室氣體排放量密度 (範圍1+範圍2)	噸二氧化碳當量/每百萬收入	26.93	29.21	26.40
		噸二氧化碳當量/每平方米 (寫字樓/專業市場/零售商場)	0.041	0.044	0.045
		噸二氧化碳當量/每房晚 (酒店/服務式公寓)	0.078	0.089	0.081
	A1.3 所產生有害廢棄物總量				
	廢燈管	支	5,134	4,532	3,906
	廢電池 ⁷	千克	142	-	-
	硒鼓	個	77	45	64
墨水盒	個	130	146	150	
油漆桶	千克	70	251	94	
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度					
辦公用紙使用量	千克	21,878	22,318	43,292	
辦公用紙使用量密度	千克/每百萬收入	12.37	12.69	21.03	

可持續發展表現概覽

範疇	關鍵績效指標	單位	2021年	2020年	2019年
A2 資源使用	A2.1 能源總耗量及密度				
	汽油	升 ⁸	3,510	1,140	1,209
	汽油耗用密度	升/每百萬收入	1.98	0.65	0.59
	柴油	升 ⁹	5,135	5,720	5,678
	柴油耗量密度	升/每百萬收入	2.90	3.25	2.76
	天然氣	立方米 ¹⁰	1,373,838	1,283,854	1,512,957
	天然氣耗量密度	立方米/每百萬收入	776.88	729.99	735.12
	外購電網用電	千瓦時 ¹¹	76,824,327	79,606,125	83,657,449
	外購電網用電耗量密度	千瓦時/百萬收入	43,442.84	45,263.36	40,647.67
		千瓦時/每平方米 (寫字樓/專業市場/零售商場)	68.09	70.29(b)	72.08(b)
		千瓦時/每房晚 (酒店/服務式公寓)	114.46	127.76	112.43
	A2.2 總耗水量及密度				
	耗水量	立方米 ¹²	904,023	745,677	902,876
	耗水量密度	立方米/百萬收入	511.21	423.99	438.69
	立方米/每平方米 (寫字樓/專業市場/零售商場)	0.782	0.715(b)	0.760(b)	
	立方米/每房晚 (酒店/服務式公寓)	1.438	0.913	1.284	
B. 社會					
B1 僱傭	B1.1 僱員人數：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分¹³				
	僱員總數	人	648	700	764
	男性	人	307	336	369
	女性	人	341	364	395
	管理層	人	120	127	133
	非管理層	人	528	573	631
	29歲及以下	人	307	322	422
	30-49歲	人	304	340	303
	50歲及以上	人	37	38	39
	中國內地	人	634	685	747
	港澳台地區	人	7	5	9
	海外	人	7	10	8
	B1.2 僱員流失率：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分¹⁴				
	整體流失率	百分比	27	27	28
	男性	百分比	31	29	32
	女性	百分比	23	25	24
	29歲及以下	百分比	34	38	33
	30-49歲	百分比	20	15	22
	50歲及以上	百分比	30	28	13
	中國內地	百分比	27	27	29
港澳台地區	百分比	13	56	15	
海外	百分比	18	8	22	

範疇	關鍵績效指標	單位	2021年	2020年	2019年
B2 健康與安全	B2.1 因工作關係死亡				
	因工作關係而死亡	人	0	0	0
	因工作關係而死亡	百分比	0	0	0
	B2.2 因工傷損失工作日數¹⁵				
	工傷次數	次	30	19	6
	因工傷損失總日數	天	122	64	26
B3 發展與培訓	B3.1 按性別及僱員類別劃分受訓僱員百分比				
	培訓覆蓋	百分比	100%	100%	100%
	總受訓人次	人次	15,525	16,912	14,560
	男性	人次	6,496	7,017	5,629
	女性	人次	9,029	9,895	8,931
	管理層	人次	2,107	2,218	1,711
	非管理層	人次	13,418	14,694	12,849
	B3.1 按性別及僱員類別劃分僱員受訓時數¹⁶				
	總受訓時數	小時	38,188	35,519	40,788
	男性	小時	17,845	16,220	18,881
	女性	小時	20,343	19,299	21,907
	管理層	小時	6,945	6,516	7,433
	非管理層	小時	31,243	29,003	33,355
	B3.2 按性別及僱員類別劃分每名僱員完成受訓的平均時數				
	全體員工	小時	56	48	49
男性	小時	55	45	48	
女性	小時	57	51	51	
管理層	小時	54	44	50	
非管理層	小時	56	49	49	
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分供應商數量¹⁷				
	供應商合計	家	1,024	1,013	1,212
	華南地區	百分比	81	73	72
	華東地區	百分比	9	11	19
	華中地區	百分比	6	6	7
	華北地區	百分比	2	0	0
	東北地區	百分比	0	3	0
	西南地區	百分比	0	5	0
	西北地方	百分比	0	0	0
港澳台地區及海外	百分比	2	2	2	
B6 產品責任	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目				
	硬件類	次	28	31	37
	服務類	次	33	21	22

可持續發展表現概覽

範疇	關鍵績效指標	單位	2021年	2020年	2019年
B7 反貪腐	B7.1 對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目				
	貪污訴訟案件	宗	0	0	0
	B7.3 向董事及員工提供的反貪腐培訓 ¹⁸				
	反貪污培訓時長	小時	1,171	620	-
	反貪污培訓人次	人次	1,167	716	-
B8 社區投資	B8.2 在專注範疇所動用的資源 ¹⁹				
	公益活動人次	次	422	254	-
	公益活動時長	小時	1,540	816	-

註釋

- 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍一指直接溫室氣體排放，針對直接來自於組織所擁有及控制的排放源，如自身所擁有的交通工具的排放。
- 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍二指能源間接排放源，如外購電力而造成的間接溫室氣體排放，已涵蓋二氧化碳、甲烷、一氧化二氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫等溫室氣體。2021年溫室氣體排放績效數據計算外購電力碳排放係數採用香港聯交所2021年5月發佈的最新《環境關鍵績效指標匯報指引》中的中國國家排放係數(0.6101 kg CO₂/kWh)，該係數是由中華人民共和國生態環境部於2019年發佈。依照同一標準，2021年度最新係數為0.5810 kg CO₂/kWh。
 - 「一致性」說明：為使外購電力的溫室氣體排放變化能作有意義比較和監測，本報告採用統一且適用的外購電力排放係數對2020年和2019年溫室氣體排放(範圍2)歷史數據進行追溯修訂，同時修訂溫室氣體排放相關密度指標。我們將延續可比的測算方式和持續提升數據管理水平。

年份	2025年目標	2021年	2020年	2019年
原採納標準	不適用	不適用	《2017年度減排項目 中國區域電網 基準線排放因數》	《2011年和2012年 中國區域電網平均 二氧化碳排放因數》
新採納標準	統一採納中國生態環境部於相關年份發佈的中國電力二氧化碳排放係數			
噸二氧化碳當量(範圍2)	不適用	44,634.93	48,567.70	51,039.41
噸二氧化碳當量 (範圍1+範圍2)／ 百萬收入	不適用	26.93	29.21	26.40
噸二氧化碳當量 (範圍1+範圍2)／ 每平方米	0.039	0.041	0.044	0.045
噸二氧化碳當量 (範圍1+範圍2)／房晚	0.070	0.078	0.089	0.081

- 3、 溫室氣體排放總量僅限於基金旗下物業非出租／出售部分的能源消耗所產生的直接／間接二氧化碳排放，包括範圍1和範圍2，碳足跡主要來自旗下物業營運過程中的外購電力消耗。
- 4、 基金自2021年12月24日起記錄越秀金融大廈收入。根據「一致性原則」，2021年度溫室氣體排放量統計範圍和每百萬收入密度計算(包括溫室氣體、耗電、耗水、辦公用紙、汽油、柴油、天然氣等)均未考慮越秀金融大廈。
- 5、 根據「重要性」原則，基於實際管理的考慮確定當年納入統計的物業範圍(參見「報告範圍與邊界」)，按照納入統計的物業範圍計算建築面積，按照納入本年度統計範圍的物業計算產權面積(包括可出租面積、停車位面積、公建配套用房面積、避難層面積等)。
 - b. 「一致性」說明：2019和2020年度ESG報告採用可出租面積測算強度指標，為與2021年度測算方式保持一致，2019和2020年度非酒店公寓類業態面積相關的耗電密度、耗水密度和溫室氣體排放強度數據已根據相關年度產權面積更新測算，以更好反映建築物實際表現。
- 6、 房晚指顧客入住房晚，房晚=客房總數×全年天數×全年平均入住率。
- 7、 廢電池回收數自2021年起開始統計披露。
- 8、 汽油使用量為酒店及服務式公寓接送客戶用車所消耗的汽油量。2021年用車需求增加，因此汽油耗用增加。
- 9、 柴油使用量主要為基金旗下物業擁有的發電機所消耗的柴油量。
- 10、 天然氣使用量統計範圍為基金旗下物業擁有的供暖設備以及廣州四季酒店餐飲業務的耗用，不含商場、寫字樓餐飲商戶及飯堂所消耗的天然氣。
- 11、 指旗下寫字樓、專業市場、零售商場物業公共區域的耗電和酒店及服務式公寓經營耗電，不包含租戶耗電。
- 12、 指旗下寫字樓、專業市場、零售商場物業公共區域的耗水和酒店及服務式公寓經營耗水，不包含租戶耗水。由於酒店及服務式公寓入住率回升以及疫情改變人們生活習慣等原因，因此耗水有所增加。
- 13、 「僱員」是指履行酒店及服務式公寓的營運職能及服務提供的人員(「酒店及服務式公寓僱員」)，包括全職僱員和實習生。
- 14、 「僱員流失」包括自願離職或因解僱、退休或身故而解除僱傭關係的正式員工，不包括實習生，統計範圍為酒店及服務式公寓僱員。僱員流失率計算方式：該年度該組別流失員工數目／(該組別期初數目+該年度該組別入職員工數目)。
- 15、 工傷的統計以社保局認定為準。
- 16、 統計範圍包括基金僱員和管理人僱員。
- 17、 供應商的地區以其註冊地為準，包括管理人的供應商和為物業提供服務的供應商。
- 18、 反貪腐培訓數據自2020年起開始統計披露，2021年統計範圍涵蓋管理人、酒店及服務式公寓和前線運營商。
- 19、 公益活動人次和時長數據自2020年起開始統計披露。

標準及索引

目錄	香港聯交所ESG報告指引	GRI可持續發展報告準則	TCFD建議	備註
關於越秀房產基金	-	102-1/102-2/ 102-3/102-4/ 102-5/102-6/ 102-7	-	
關於本報告	匯報範圍	102-45/102-46/ 102-49/102-50/ 102-52/102-53/ 102-54	-	
董事會聲明	管治架構	102-14/102-15	治理	
董事長的話	-	102-14/102-16	-	
年度專題	-	201-1/	-	
可持續發展管理	管治架構	102-11/102-16/ A1排放物：A1.5/A1.6 A2資源使用：A2.3/A2.4 B6產品責任：B6.3 B7反貪污：一般披露/ B7.1/B7.2/B7.3	治理 風險管理 指標和目標	
重要性評估	匯報原則	101/102-15	-	
與環境融合， 推動低碳營運	A1排放物： 一般披露/A1.5/A1.6 A2資源使用： 一般披露/A2.3/A2.4 A3環境及天然資源： 一般披露/A3.1 A4氣候變化： 一般披露/A4.1	102-12/203-1/ 303-3/303-4/ 306-2	治理 戰略	指標和目標
與夥伴攜手， 實現共贏發展	B5供應鏈管理： 一般披露/B5.2/B5.3/B5.4 B6產品責任： 一般披露/B6.2/B6.4/B6.5	102-9/102-12/ 203-1/204-1/ 308-1	-	

目錄	香港聯交所ESG報告指引	GRI可持續發展報告準則	TCFD建議	備註			
與員工並肩， 成就美好職業	B1僱傭： 一般披露	102-8/102-12/ 102-41/201-3/	-	-			
	B2健康與安全： 一般披露/B2.3	203-1/402-1/ 403-3/405-1/					
	B3發展及培訓： 一般披露	406-1					
	B4勞工準則： 一般披露/B4.1/B4.2						
與社會共生， 共創和諧社區 未來展望	B8社區投資： 一般披露/B8.1/B8.2	102-12/203-1/ 413-1	-	-			
	-	-					
可持續發展 表現概覽	A1排放物： A1.2/A1.3/A1.4	102-48/204-1/ 302-1/302-3/	指標和目標	A1.1氮氧化物，硫氧化物和其他污染物的排放對越秀房產基金的業務而言並不重大。			
	A2資源使用： A2.1/A2.2	303-3/303-4/ 303-5/305-1/					
	B1僱傭： B1.1/B1.2	305-2/306-2/ 401-1/404-1/					
	B2健康與安全： B2.1/B2.2	405-1					
	B3培訓與發展： B3.1/B3.2						
	B5供應鏈管理： B5.1						
	B6產品責任： B6.2						
	B7反貪腐 B7.1/B7.3						
	B8社區投資 B8.2						
	標準及索引	-			102-55	-	-
	意見反饋表	-			-	-	-

意見反饋表

感謝閣下閱讀越秀房產基金2021年度環境、社會及管治(ESG)報告，我們非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出寶貴意見，幫助我們持續改進。

如閣下對越秀房產基金的環境、社會及管治有任何意見或建議，歡迎填寫下表並電郵yxft.ir@yuexiureit.com提交您的寶貴意見。

《越秀房地產投資信託基金二〇二一年度環境、社會及管治報告意見反饋表》

姓名 _____

工作單位 _____

職務 _____

聯繫電話 _____

電子郵箱 _____

您對本報告的評價：(請在相應位置打✓)

	很好	較好	一般	較差	很差
您認為本報告是否突出反映基金在環境、社會及管治方面的重要信息？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

您哪一部分內容最感興趣？

您認為還有哪些需要了解的信息沒有在本報告中反映？

您對我們今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議？